МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
(найменування центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки)

Національний університет «Запорізька політехніка»
(повне найменування закладу вищої освіти)

Кафедра «Менеджмент»
(найменування кафедри, яка відповідає за дисципліну)

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Ректор (перший проректор)
_____
«30» 08 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВК Управління діловими комунікаціями
(код і назва навчальної дисципліни)

спеціальність 073 «Менеджмент»
(код і найменування спеціальності)

освітня програма (спеціалізація) «Менеджмент організацій та адміністрування»
(назва освітньої програми (спеціалізації))

інститут, факультет економіко-гуманітарний, економіки та управління
(найменування інституту, факультету)

мова навчання державна

2021 рік

Робоча програма ВК 08 «Управління діловими комунікаціями» для здобувачів вищої освіти
(назва навчальної дисципліни)

спеціальності 073 «Менеджмент», освітня програма

(спеціалізація) «Менеджмент організацій та адміністрування» .
(назва спеціалізації)

«25» 08 2021 року - _18_ с.

Розробники: Тесленок І.М., кандидат економічних наук, доцент
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту

Протокол від «30» 08 2021 року № 1

Завідувач кафедри _____ (__Пуліна Т.В._)
(підпис) (прізвище та ініціали)

«_30_» ___08___ 2021 року

Схвалено науково-методичною комісією факультету економіки і управління
(найменування факультету)

Протокол від «30» 08 2021 року № 34

«30» ___08___ 2021 року Голова _____ (_Корольков В.В.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

1. Опис навчальної дисципліни

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів – 3</td><td>Галузь знань
<u>07 Управління та адміністрування</u>
(шифр і назва)</td><td colspan="2">вибіркова</td></tr>
<tr><td>Модулів – 2</td><td rowspan="5">Спеціальність:
<u>073 «Менеджмент»</u>

Освітня програма:
<u>«Менеджмент організацій та адміністрування</u>»</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів – 2</td><td>3-й</td><td>3-й</td></tr>
<tr><td>Індивідуальне науково-дослідне завдання
_____

(назва)</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальна кількість годин - 90</td><td>5-й</td><td>5-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td rowspan="9">Тижневих годин для денної форми навчання:
аудиторних – 2 год.
самостійної роботи студента –4 год.</td><td rowspan="9">Освітній ступінь: бакалавр</td><td>16 год.</td><td>4 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні, семінарські</td></tr>
<tr><td>14 год.</td><td>2 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>год.</td><td>год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>60 год.</td><td>84 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальні завдання:</td></tr>
<tr><td></td><td>контр. роб</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю: залік</td></tr>
</table>

Примітка.
Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
для денної форми навчання – 36,7% до 63,3%
для заочної форми навчання – 8,3% до 91,7%.

2. Мета навчальної дисципліни

Мета: засвоєння знать про етико-психологічні особливості ділового спілкування для підвищення результативності здобувачів вищої освіти щодо ефективного та дієвого використання ними базових знань та навичок з бізнес комунікацій при управлінні організаціями, допомогти їм вибрати найбільш ефективний стиль ділового спілкування.

Завданням навчальної дисципліни є:

- оволодіти принципами ефективного обміну діловою інформацією;
- навчитися грамотно ставити запитання та відповідати на них, ефективно переконувати, обґрунтовувати та заперечувати, використовувати правила та норми сучасного ділового етикету.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати

загальні компетентності:

ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК7. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК14. Здатність працювати у міжнародному контексті.

фахові компетентності:

СК6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

Очікувані програмні результати навчання:

ПРН11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН13. Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.

ПРН15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

Міждисциплінарні зв'язки:

Пререквізитами та постреквізитами дисципліни «Управління діловими комунікаціями» є дисципліни згідно структурно-логічної схеми підготовки здобувача вищої освіти.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1: Особливості ділових комунікацій та їх роль в управлінській діяльності.

Тема 1. Теоретико-методологічні основи ділового спілкування.

Спілкування. Умови ефективної розмови. Модель процесу спілкування. Рівень комунікабельності. Форми спілкування. Ділове спілкування. Особливості ділового спілкування. Види ділового спілкування: ділова бесіда, нарада, телефонна розмова, ділові переговори, презентація. Організація спілкування.

Тема 2. Природа комунікацій і комунікаційні бар'єри

Модель процесу комунікації. Елементи комунікаційного процесу. Повідомлення, засоби і канали. Зворотний зв'язок. Бар'єри комунікації: фізіологічні, психологічні, соціальні, культурні. Подолання бар'єрів. Методи підвищення ефективності обміну інформацією: регулювання інформаційних потоків, управлінські дії, системи зворотного зв'язку.

Тема 3. Типи спілкування: вербальні і невербальні комунікації

Психологія спілкування. Невербальне спілкування. Міміка. Візуальний контакт. Інтонація та тембр голосу. Пози і жести. Класифікація жестів: ритмічні, емоційні, указуючи, зображувальні, символічні. Національний характер жестів. Сенсорні переваги: візуальні, аудіальні, кінестетичні.

Тема 4. Вміння слухати – перший шлях до успіху в спілкуванні.

Принципи ефективного слухання. Види слухання. Бар'єри. Активне слухання. Мистецтво задавати питання.

Тема 5. Технологія і типологія письмових комунікацій.

Ділові листи. Структура ділового листа. Стиль і зміст ділового листа. Пряма пошта. Діловий поштовий папір і дизайн. Записки і повідомлення. Звіт. Складання письмового звіту.

Змістовий модуль 2: Види ділового спілкування та методи підвищення ефективності комунікацій.

Тема 6. Етика і етикет спілкування.

Ділова етика: поняття і цілі. Рівні економічної відповідальності. Соціальна відповідальність бізнесу. Система регулювання ділової етики в організації.

Позитивне перше враження. Професійний імідж: чоловічий, жіночий. Службовий етикет. Ділові привітання і знайомства. Мистецтво ділової бесіди. Телефонний етикет. Діловий етикет в листуванні. Спілкування з закордонними партнерами.

Тема 7. Управління процесами комунікації в групах: ділові зустрічі, переговори.

Ділова зустріч. Нарада. Підготовка до наради. Час і тривалість наради. Правила поведінки учасників. Переговори. Підготовка ділових переговорів. Перша зустріч. Цілі і границі. Контроль за емоціями. Заключення угоди. Методи переговорів. Переговори по телефону.

Тема 8. Технологія підготовки і проведення презентації.

Сфери використання навиків презентації. Стан виступаючого. Технологія підготовки презентації. Підготовка сценарію. Невербальні компоненти. Експресія жестів. Пози та переміщення. Вокальні характеристики мови. Імідж та перше враження. Дизайн презентації: принципі та техніка. Зв'язок з аудиторією.

4. 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	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1: Особливості ділових комунікацій та їх роль в управлінській діяльності.												
Тема 1. Теоретико-методологічні основи ділового спілкування.	11	2	2			7	11	1	-			10
Тема 2. Природа комунікацій і комунікаційні бар'єри	11	2	2			7	11	1	-			10
Тема 3. Типи спілкування: вербальні і невербальні комунікації	11	2	2			7	12	-	2			10
Тема 4. Вміння слухати – перший шлях до успіху в спілкуванні.	11	2	2			7	10	-	-			10
Тема 5. Технологія і типологія письмових комунікацій	13	2	-			11	12	-	-			12
Разом за змістовим модулем 1	57	10	8			39	56	2	2			52
Модуль 2												
Змістовий модуль 2. Види ділового спілкування та методи підвищення ефективності комунікацій.												
Тема 6. Етика і етикет спілкування	11	2	2			7	12	2	-			10
Тема 7. Управління процесами комунікації в групах: ділові зустрічі, переговори.	11	2	2			7	10	-	-			10
Тема 8. Технологія підготовки і проведення презентації	11	2	2			7	12	-	-			12
Разом за змістовим модулем 2	33	6	6			21	34	2	-			32
Усього годин	90	16	14			60	90	4	2			84

5. Теми семінарських занять

Згідно з навчальним планом семінарські заняття не передбачені.

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Ден.	Заоч.
1	Теоретико-методологічні основи ділового спілкування.	2	-
2	Природа комунікацій і комунікаційні бар'єри.	2	-
3	Типи спілкування: вербальні і невербальні комунікації.	2	2
4	Вміння слухати – перший шлях до успіху в спілкуванні.	2	-
5	Технологія і типологія письмових комунікацій.	-	-
6	Етика і етикет спілкування.	2	-
7	Управління процесами комунікації в групах: ділові зустрічі, переговори.	2	-
8	Технологія підготовки і проведення презентації.	2	-
	Всього	14	2

7. Теми лабораторних занять

Згідно з навчальним планом лабораторні заняття не передбачені.

8. Самостійна робота

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

Самостійна робота здобувача вищої освіти забезпечується системою навчально-методичних засобів: конспектами лекцій викладача, підручниками, навчальними та методичними посібниками, монографічною літературою і періодикою, а також засобами самоконтролю (тестами, типовим пакетом контрольних завдань).

Навчальний матеріал, передбачений навчальним планом для засвоєння здобувачем вищої освіти у процесі самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд із навчальними матеріалом, опрацьованим під час навчальних занять.

Викладач перевіряє якість самостійної роботи здобувача вищої освіти на практичних заняттях.

Основними видами самостійної роботи є такі:

- опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу;
- вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання;
- підготовка до практичних занять та виконання домашніх завдань;
- систематика вивченого матеріалу курсу перед написанням модулів та підготовка до контрольних робіт та інших форм поточного контролю;
- виконання індивідуальних завдань (написання рефератів, підготовка презентацій, здійснення наукових досліджень з підготовкою доповіді на науковій конференції та/або публікацією статті (тез доповіді) у науковому збірнику, пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою курсу, підготовка та проведення здобувачем вищої освіти на практичному занятті міні-лекції, складання словника по курсу, розробка тематичного кросворду, написання реферату за заданою тематикою тощо).

Всі завдання самостійної роботи поділяються на обов’язкові та вибіркові. До обов’язкових належать завдання, які здобувачі вищої освіти мають виконувати обов’язково впродовж вивчення даної дисципліни. Вибіркові включають альтернативні завдання, серед яких здобувач вищої освіти на власний розсуд обирає конкретні завдання з тим, щоб набрати необхідну кількість балів.

Теми, за якими проводиться самостійна робота здобувачів вищої освіти при вивченні курсу «Управління діловими комунікаціями», наведено у таблиці.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Ден.	Заоч.
1	Теоретико-методологічні основи ділового спілкування.	7	10
2	Природа комунікацій і комунікаційні бар'єри	7	10
3	Типи спілкування: вербальні і невербальні комунікації	7	10
4	Вміння слухати – перший шлях до успіху в спілкуванні.	7	10
5	Технологія і типологія письмових комунікацій	11	12
6	Етика і етикет спілкування	7	10
7	Управління процесами комунікації в групах: ділові зустрічі, переговори.	7	10
8	Технологія підготовки і проведення презентації	7	12
	Разом	60	84

9. Індивідуальні завдання

При вивченні курсу «Управління діловими комунікаціями» здобувачам вищої освіти за темами, вказаними в тематичному плані дисципліни та у методичних рекомендаціях до самостійної роботи, пропонуються наступні види індивідуальних завдань:

- підготовка наукової статті до друку;
- виступ на наукових конференціях (друковані тези);
- участь у інтернет-конференціях;
- участь у студентських олімпіадах;
- конспект з теми (модуля) за заданим викладачем або власно розробленим здобувачем вищої освіти планом;
- реферат з теми (модуля) або вузької проблематики;
- анотація прочитаної додаткової літератури з курсу, бібліографічний опис, історичні розвідки тощо;
- розроблення навчальних та діагностичних тестових завдань (з теми, модуля, курсу).
- написання ессе, творчих завдань тощо.

Реферативна доповідь та участь в її обговоренні можуть бути предметом окремого оцінювання викладачем або враховуватись ним при оцінці інших форм контролю.

Для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання – контрольна робота.

10. Методи навчання

Викладання курсу «Управління діловими комунікаціями» передбачає використання наступних груп методів навчання:

1) словесні методи (джерелом знання яких є усне або друковане слово):

- *розповідь* – цей метод передбачає оповідну, описову форми розкриття навчального матеріалу з метою спонукання здобувачів вищої освіти до створення в уяві певного образу;

- *пояснення* – метод, який передбачає розкриття сутності певного явища, процесу, закону;

- *бесіда*, як метод, передбачає використання попереднього досвіду здобувачів вищої освіти з певної галузі знань і на основі цього залучення їх за допомогою діалогу до усвідомлення нових явищ, понять або відтворення вже наявних знань;

- *навчальна дискусія* – метод передбачає проведення навчальних групових дискусій/обговорень з певної проблеми в малих групах; використовується для стимулювання пізнавального інтересу, залучення здобувачів вищої освіти до активного обговорення різноманітних наукових точок зору з тієї чи іншої проблеми, спонукання їх до осмислення різних підходів, до аргументації чужої і своєї позиції;

- *лекція* – передбачає розкриття у словесній формі сутності явищ, наукових понять, процесів, які знаходяться між собою в логічному зв'язку, об'єднані загальною темою; використовується для забезпечення закінченості і цілісності сприйняття здобувачами вищої освіти навчального матеріалу в його логічних опосередкуваннях і взаємозв'язках по темі в цілому;

2) наочні методи (джерелом знань яких є спостережувані предмети, явища, наочні посібники):

- *ілюстрація* – передбачає розкриття сутності предметів і процесів через їх символічне зображення; використовується для показу здобувачам вищої освіти ілюстративних посібників, плакатів, таблиць, графіків, схем, зарисовок на дошці, моделей і т.п.;

- *демонстрація* – метод, який характеризується рухомістю засобу демонстрування; використовується для показу здобувачам вищої освіти предметів і процесів в натурі і динаміці (наприклад, перегляд навчального кінофільму, презентації);

3) практичні методи (здобувачі вищої освіти отримують знання і виробляють вміння, виконуючи практичні дії, які сприяють формуванню та закріпленню практичних умінь при застосуванні раніше набутих знань). При викладанні курсу «Організаційна поведінка» використовуються наступні практичні методи:

- *практична робота* – для використання набутих знань у розв’язанні практичних завдань;

- *вправа – для повторного виконання розумової або практичної дії з метою оволодіння нею* або підвищення її якості;

- *дослідницький метод* – передбачає здобуття знання, дослідження предмету або явища, формулювання висновків і застосовування здобутих знань і навичок у житті, що вимагає від здобувачів вищої освіти максимуму самостійної пошукової, творчої діяльності, розв’язання наукових завдань;

- *проблемна ситуація* – організація навчального процесу, що передбачає створення проблемної ситуації та активну самостійну діяльність здобувачів вищої освіти у її розв’язанні. Це веде до ґрунтовного засвоєння і закріплення наукових положень, розвиває творче мислення і здатність до самостійної діяльності;

4) інтерактивні методи навчання (навчання, побудоване на активній взаємодії викладача та здобувачів вищої освіти):

- *кейс-метод* або метод ситуаційних вправ – метод, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності здобувачів вищої освіти, сприяє розвитку винахідливості, вмінню вирішувати проблеми, розвиває здібності проводити аналіз і діагностику проблем;

- *ділова гра* – метод пошуку рішень в умовній проблемній ситуації, що застосовується як метод активного навчання її учасників з метою вироблення у них

навичок прийняття рішень в нестандартних ситуаціях, а також як засіб тестування здібностей;

- *метод модерації* – метод, що дає змогу організувати інтерактивне спілкування, структуруючи та спрямовуючи групову роботу; спрямований на груповий пошук причин виниклої ситуації (проблеми), виявлення ймовірних наслідків і визначення шляхів вирішення ситуації;

- *інтелект-карта* – це спосіб зображення процесу мислення за допомогою схем і образів, що допомагає здобувачам вищої освіти вирішувати завдання та підвищувати якість навчання.

11. Очікувані результати навчання з дисципліни

Програмні результати навчання	Очікувані результати навчання з дисципліни
ПРН11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.	- знання моделі комунікативного процесу та засобів подолання комунікативних бар'єрів; - здатність налагоджувати ефективну комунікацію у процесі управління; - вміння здійснювати делегування повноважень; - вміння аналізувати та застосовувати засоби вербального та невербального впливу на аудиторію; - здатність використовувати принципи теорії комунікацій при аналізі комунікативних заходів та подій (прес-конференції, виставки, семінари, дії організації та ін.) і при плануванні власної діяльності.
ПРН13. Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.	- здатність ведення продуктивної ділової комунікації: перемовин, ділової бесіди, телефонної розмови, співбесіди, дискусії, диспуту, публічного виступу, презентації, ділового листування, інших видів письмової та електронної комунікації.
ПРН15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	- уміння організовувати комунікативні взаємозв'язки в організації та між органами публічної влади і громадським суспільством у ході розроблення та реалізації управлінських рішень; - здатність вступати в контакт, об'єктивно сприймати співрозмовника, прогнозувати результат комунікації, створювати доброзичливу атмосферу під час ділової комунікації; - здатність застосовувати основні інструменти ділової комунікації, використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету.

12. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів вивчення дисципліни, згідно Рекомендації з навчально-методичного забезпечення у Національному університеті «Запорізька політехніка»* є:

- екзамен (залік);
- стандартизовані тести;
- командні проекти;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- розрахункові та розрахунково-графічні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- розрахункові роботи;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

Контроль знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Управління діловими комунікаціями» ґрунтується на застосуванні рейтингової системи оцінювання. Для визначення рейтингової оцінки курс дисципліни «Управління діловими комунікаціями» поділяється на 2 змістовних модуля – 5 теми у першому, 3 – у другому.

Для здобувачів вищої освіти денної форми навчання використовуються такі засоби оцінювання:

- поточне усне опитування на лекційних та практичних заняттях;
- оцінка виконання практичних самостійних завдань;
- оцінка аналізу практичних ситуацій, кейсів на практичному занятті;
- тестова перевірка під час поточного контролю;
- проведення двох рубіжних контролів.

Для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання використовуються такі засоби оцінювання:

- захист контрольної роботи;
- підсумковий контроль у формі заліку: надання відповідей на теоретичні питання, виконання практичних завдань.

---

* Рекомендації з навчально-методичного забезпечення у Національному університеті «Запорізька політехніка» / Укладачі: С.Б. Бєліков та ін. Запоріжжя: Навчальний відділ, Навчально-методичний відділ, НУ «Запорізька політехніка». 2019. 18 с.

13. Критерії оцінювання

Згідно з Положенням про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка»**, контрольні заходи включають в себе вхідний, поточний, рубіжний (модульний, тематичний, календарний), відстрочений, підсумковий та семестровий контроль, а також комплексні контрольні роботи та ректорські контрольні роботи.

Система контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Управління діловими комунікаціями» включає в себе поточний, рубіжний та підсумковий контроль. Також, за окремим наказом ректора, може проводиться ректорський контроль знань здобувачів вищої освіти.

** Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка»**/ Укладачі: В.Г. Прушківський, С.Т. Яримбаш, В.Л. Грешта, А.В. Пархоменко, С.І. Шило, О.О. Каплієнко, О.В. Коваленко, О.В. Лапкіна, П.В. Сахно, О.М. Стеценко, Н.Л. Ніколаєва, О.В. Савельєва, Л.М. Шило, О.В. Шепель, О.С. Калюжна, Є.О. Фасоль. - Запоріжжя: Навчальний відділ, Навчально-методичний відділ НУ «Запорізька політехніка». 2019. 59 с.

Поточний контроль проводиться викладачами під час аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки здобувачів вищої освіти до виконання конкретної роботи.

Об'єктами поточного контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Управління діловими комунікаціями» є:

- відвідування лекційних та практичних занять;
- систематичність та активність роботи на практичних заняттях;
- виконання обов'язкових завдань самостійної роботи;
- виконання індивідуальних дослідницьких завдань (за вибором здобувача вищої освіти або викладача);
- участь в конференціях, конкурсах наукових робіт та інноваційних проектів, олімпіадах.

Для здобувачів вищої освіти денного відділення поточний контроль та оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за наступними напрямами:

- робота на лекціях (присутність на лекційних заняттях, ведення конспекту, участь в експрес-опитуванні (тестуванні); участь у навчальній дискусії);
- робота на практичних заняттях (присутність на заняттях, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни, усне опитування, тестування, виконання практичних завдань, участь у навчальній дискусії, обговоренні ситуаційного завдання, участь у діловій грі, тощо).

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією під час проведення заліку і враховуються викладачем при визначенні результатів рубіжного контролю та підсумкової оцінки з дисципліни.

Рубіжний (модульний, тематичний, календарний) контроль – це контроль знань здобувачів вищої освіти після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни. Проводиться у вигляді модульної контрольної роботи або за результатом поточного контролю.

Підсумковий контроль з дисципліни проводиться з метою оцінювання результатів навчання на певному освітньому ступені або на окремих його завершених етапах за 100-бальною системою, національною шкалою та шкалою ЄКТС.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти. **Семестровий контроль** з дисципліни «Управління діловими комунікаціями» проводиться у формі семестрового заліку в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою навчальної дисципліни, і в терміни, встановлені робочим навчальним планом, індивідуальним навчальним планом здобувача вищої освіти. Завдання заліку включають теоретичні питання з курсу та практичне завдання.

Підсумкова оцінка із дисципліни, яка виставляється в залікову відомість є сумою балів за різні види навчальної роботи:

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

Форми контролю	Види навчальної роботи	Оцінювання
ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ (протягом кожного з модулів)	***Робота на лекціях:*** - присутність на лекційних заняттях; - ведення конспекту; - участь в експрес-опитуванні (тестуванні); - участь у навчальній дискусії.	Максимум 40 балів за модуль
	Робота на практичних заняттях: - присутність на заняттях; - доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни - усне опитування, тестування,	Максимум 60 балів за модуль

	виконання практичних завдань; - участь у навчальній дискусії, обговоренні ситуаційного завдання; - участь у діловій грі.	
РУБІЖНИЙ (МОДУЛЬНИЙ) КОНТРОЛЬ	Модульний контроль № 1 «Особливості ділових комунікацій та їх роль в управлінській діяльності»	Максимальна оцінка – 100 балів
	Модульний контроль № 2 «Види ділового спілкування та методи підвищення ефективності комунікації»	Максимальна оцінка – 100 балів
Додаткова оцінка	Участь у наукових конференціях, підготовка наукових публікацій, участь у Всеукраїнських конкурсах наукових студентських робіт за спеціальністю, створення кейсів тощо.	Згідно з рішенням кафедри
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ залік	Метою заліку є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для виконання професійних обов'язків. Залік проходить у формі співбесіди.	Критерії оцінювання зазначено в таблиці «Шкала оцінювання: національна та ECTS»

За роботу на лекційних та практичних заняттях бали розподіляються наступним чином:

а) робота на лекціях:

- 35-40 балів: здобувач вищої освіти відвідав 90% лекційних занять, має охайний конспект лекційного матеріалу, показує вільне володіння матеріалом, правильно відповідає на питання (тести), приймає активну участь у навчальній дискусії;

- 31-34 бали: здобувач вищої освіти відвідав 80% лекційних занять, має охайний конспект лекційного матеріалу, в основному орієнтується в матеріалі, але допускає неточності, незначні помилки при усних відповідях чи тестах, обізнаний з предметом, приймає участь у навчальній дискусії;

- 24-30 балів: здобувач вищої освіти відвідав 70% лекційних занять, конспект не повний, в ньому відсутні декілька лекцій або питань для самостійної роботи. Здобувач вищої освіти лише частково розкриває питання, слабо в них орієнтується, погано ознайомлений із теоретичними питаннями та з процесами, що їх репрезентують, дає неправильні відповіді на тестах, іноді приймає участь у навчальній дискусії;

- 0-23 бали: здобувач вищої освіти відвідав менш ніж 60% лекційних занять, має неохайний, неповний конспект, в якому відсутня більша кількість лекцій та завдань самостійної роботи. Здобувач вищої освіти невірно відповідає на питання, або недостатньо в необхідному обсязі предмету, не приймає участі у навчальній дискусії;

б) робота на практичних заняттях:

- 54-60 балів: здобувач вищої освіти відвідав 90%-100% практичних занять. Сумарний обсяг виконання практичних завдань протягом семестру – не менш ніж 90%;

- 51-53 балів: здобувач вищої освіти відвідав 75%-80% практичних занять. Сумарний обсяг виконання практичних завдань протягом семестру – не менш ніж 80%;

- 45-50 балів: здобувач вищої освіти відвідав 60-70% практичних занять. Сумарний обсяг виконання практичних завдань протягом семестру – не менш ніж 60%;

- 0-44 бали: здобувач вищої освіти відвідав менш ніж 60% практичних занять, та виконав менш ніж 30% загального обсягу практичних завдань.

Також передбачається порядок зарахування пропущених занять: усне відпрацювання пропущеної теми на встановлених за графіком викладача консультаціях з наданням конспекту лекційного або практичного заняття.

За умови, якщо здобувач вищої освіти через поважні обставини не отримав мінімальну кількість балів за поточним контролем за окремим змістовним модулем, або не згоден з оцінкою, він може під час рубіжного контролю написати модульну контрольну роботу.

Оцінювання рубіжного контролю здобувачів вищої освіти з дисципліни здійснюється за 100-бальною шкалою. Розподіл балів за модулями відбувається наступним чином:

- модуль №1 – 100 балів;
- модуль №2 – 100 балів.

Модульна контрольна робота складається з двох теоретичних питань та практичного завдання

Шкалу оцінювання завдань модульної контрольної роботи наведено у таблиці:

Вид завдання	Бали	Критерії оцінки
Теоретичні питання : 2 питання по 25 балів максимум за кожне	20-25 балів	Здобувач вищої освіти володіє матеріалом в повному обсязі, вільно, самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичного питання. Відповідь на питання сформульовано в термінах науки, викладено літературною мовою, демонструє авторську позицію здобувача вищої освіти.
	15-19 балів	Здобувач вищої освіти в цілому володіє навчальним матеріалом, самостійно викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки
	9-14 балів	Здобувач вищої освіти не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
	5-8 балів	Здобувач вищої освіти частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст питання під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.
	0-4 балів	Здобувач вищої освіти: - не володіє навчальним матеріалом; - не в змозі його викласти; - не розуміє змісту теоретичних питань
Практичне завдання (максимум 50 балів)	40-50	Здобувач вищої освіти дав повну вичерпну відповідь, яка складається з: - вибору вірного алгоритму вирішення завдання; - правильного арифметичного результату; - доцільного і логічного пояснення виконаних розрахунків; (у разі потреби); - належним чином оформленої графічної частини (у разі потреби); - структурованого викладу матеріалу теоретичної частини завдання; - ґрунтовних висновків. При виконанні завдання допускається не більше 1-2 несуттєвих помилок або описок.

	30-39	В цілому здобувач вищої освіти дав повну відповідь, яка складається з: - вибору вірного алгоритму вирішення завдання; - приблизно правильного арифметичного результату (або не більше 3-4 несуттєвих помилок); - пояснення виконаних розрахунків; (у разі потреби); - графічної частини (у разі потреби), оформленої з деякими зауваженнями; - структурованого викладу матеріалу теоретичної частини завдання; - висновків. В цілому завдання повинно бути виконано не менш ніж на 75%.
	18-29	Відповідь здобувача вищої освіти: - містить суттєві помилки у виборі алгоритму вирішення завдання; - не має графічної частини (якщо вона є необхідною) або містить грубі помилки у розрахунках / має невірно визначений арифметичний результат (якщо він є необхідним) або не має пояснень та висновків; В цілому завдання виконано менш ніж на 75%.
	10-17	Здобувач вищої освіти розуміє суть завдання, але його відповідь: - містить суттєві помилки у виборі алгоритму вирішення завдання; - не має графічної частини (якщо вона є необхідною); - містить грубі помилки у розрахунках / має невірно визначений арифметичний результат (якщо він є необхідним); - не має пояснень та висновків; - містить не більше 30% виконаного завдання.
	0-9	Здобувач вищої освіти: - не розуміє завдання; - не в змозі його виконати; - виконав завдання повністю неправильно - виконав менш ніж 20% завдання.

Якщо здобувач вищої освіти не отримав залік за поточними результатами та результатами модульного контролю, залік виставляється за результатами оцінювання за шкалою ЄКТС відповідей (в усній або письмовій формі) на контрольні питання заліку. Контрольні питання до заліку здобувачі вищої освіти можуть знайти в системі дистанційного навчання НУ «Запорізька політехніка»: https://moodle.zp.edu.ua.

Таким чином, остаточна оцінка за курс для здобувачів вищої освіти денного відділення розраховується за одним з наступних варіантів:

№	**Змістовий модуль №1** (Т1, Т2, Т3, Т4, Т5)	**Змістовий модуль № 2** (Т6, Т7, Т8)	**Визначення остаточної оцінки (максимум 100 балів)**
1	Поточний контроль 1	Поточний контроль 2	(ПК1 + ПК2)/2
2	Модульна контрольна робота (МКР) 1	Модульна контрольна робота (МКР) 2	(МКР1+МКР2) /2
3	Поточний контроль 1	Модульна контрольна робота (МКР) 2	(ПК1+МКР2)/2
4	Модульна контрольна	Поточний контроль 2	(ПК2+МКР1)/2

	робота (МКР) 1		
5	Складання заліку з дисципліни		100

До залікової відомості заносяться сумарні результати в балах за 100-бальною шкалою, 4-х бальною національною шкалою та за шкалою ECTS.

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	**A**	відмінно	зараховано
85-89	**B**	добре	
75-84	**C**		
70-74	**D**	задовільно	
60-69	**E**		
35-59	**FX**	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	**F**	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Контроль знань здобувачів вищої освіти заочного відділення здійснюється шляхом виконання та подальшого захисту контрольної роботи у вигляді відповідей на питання, що стосуються змісту роботи. Зміст завдань контрольної роботи можна знайти в системі дистанційного навчання НУ «Запорізька політехніка»: https://moodle.zp.edu.ua та у методичних вказівках до виконання контрольної роботи з дисципліни «Управління діловими комунікаціями». До залікової відомості заносяться результати в балах за 100-бальною шкалою, 4-х бальною національною шкалою та за шкалою ECTS.

14. Методичне забезпечення

1. Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни «Управління діловими комунікаціями» для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання за освітньо-науковою програмою підготовки «бакалавр» галузі знань 07 «Управління та адміністрування», освітньої програми «Менеджмент організацій та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент» / Укл. Тесленок І.М. Запоріжжя: НУЗП, 2019.

2. Методичні вказівки до виконання контрольної роботи з дисципліни «Управління діловими комунікаціями» для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання за освітньо-науковою програмою підготовки «бакалавр» галузі знань 07 «Управління та адміністрування», освітньої програми «Менеджмент організацій та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент» / Укл. Тесленок І.М. Запоріжжя: НУЗП, 2019.

3. Методичні вказівки до виконання самостійної та індивідуальної роботи з дисципліни «Управління діловими комунікаціями» для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання за освітньо-науковою програмою підготовки «бакалавр» галузі знань 07 «Управління та адміністрування», освітньої програми «Менеджмент організацій

та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент» / Укл. Тесленок І.М. Запоріжжя: НУЗП, 2019.

4. Комплект завдань для рубіжного та підсумкового контролю.

15. Рекомендована література

Базова

1. Ділові комунікації / К. Ст. Амант, А. Георгіаді, Ю. Наврузов, П. Пржитула. К.: CEUME, 2001.70 с.

2. Етика ділового спілкування : навч. посібник для студ. вищ. навч. закл.: рек. МОНУ / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. Львів : Магнолія 2006, 2012. 312 с.

2. Малик Г. Д. Основи комунікації: практикум. Івано-Франківськ: Прінт СВ, 2012. 232 с.

3. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці: Книги -XXI, 2010. 528 с.

4. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: навч. посіб. К.: Кондор, 2003. 218 с.

5. Тесленок І. М., Дудіна Н. Управлінські методи вирішення трудових конфліктів на підприємстві. Тиждень науки–2010 : зб. тез доп. щоріч. наук.-практ. конф. викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів ЗНТУ (Запоріжжя, 12–16 квіт. 2010 р.). В 4 т. Т. 2 / відп. ред. Ю. М. Внуков. Запоріжжя : ЗНТУ, 2010. С. 212–214.

Допоміжна

1. Артамонова Н. С. Особливості застосуванння комунікативних технологій в управлінні моно- та мегаструктурних суб'єктів. Економіка. Фінанси. Право. 2018. № 10. С. 17-20.

2. Большаков, А. Правила проведения дискуссий и совещаний. Антикризисный менеджмент. 2009. № 10. С. 40-44.

3. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування. К. : АртЕк, 2000. 192 с.

4. Гах, Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / Й. М. Гах. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.

5. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : навч. посібник. К. : Либідь, 2000. 384 с.

6. Ділове спілкування та культура мовлення: навчальний посібник / М. І. Пентилюк, І. І. Марунич, І. В. Гайдаєнко. Електронні дані. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 224 с.

7. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / Т. Б. Гриценко, С. П. Гриценко, Т. Д. Іщенко ; за ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. Електронні дані. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

8. Етика ділового спілкування: курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. 2-ге вид., стереотип. Київ : МАУП, 2003. 208 с.

9. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. : рек. МОНУ / Т. А. Андрєєва, О. П. Бутенко, Н. В. Опікунова [та ін.] ; за ред. Т. Є. Андрєєвої. Х. : Бурун Книга, 2004. 144 с.

10. Кармаза, О. Медіація та переговори як альтернативні способи вирішення спорів. Підприємництво, господарство і право. 2020. № 5 (291). С. 13-18.

11. Коваль А. П. Ділове спілкування. К.: Либідь, 1992. 280 с.

12. Лісовський П. М. Суспільна риторика : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2015. 244 с.

13. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності : навчальний посібник / Н. М. Кострица, В. І. Свистун, В. В. Ягупов. Електронні дані. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 272 с.

14. Основи менеджменту. М. Х. Мескоп, М. Альберт, Ф. Хедоури. М : Річ, 1999. 800 с.

15. Палеха, Ю. І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2008. 356 с.

16. Плотницька І. М. Нормативне використання мовних засобів як чинник успішної комунікації в управлінській сфері. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2013. № 4. С. 69-73.

17. Панасюк, А. Ю. Як перемогти у суперечці, або мистецтво переконувати. М : Олімп ; ТОВ "Видавництво АСТ-ЛТД", 2008. 304 с.

18. Психология массовой коммуникации: учебник для вузов; под ред. А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева. – М. : Гардарики, 2008. 254 с.

19. Філоненко, М. М. Психологія спілкування : підручник. Електронні дані. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

20. Фортуна П., Шерстюк І. Партнерські переговори: як перетворити суперництво на співпрацю. Практика управління. 2008. № 2. С. 34-36.

21. Хміль, Ф. І. Ділове спілкування: навч. посібник. Київ: Академвидав, 2004. 280 с.

22. Холод О. М. Комунікаційні технології: підручник для студентів вищ. навч. закладів. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 213 с.

23. Цимбалюк, І. М. Психологія спілкування : навчальний посібник дл студ. вищих навч. закл. / І. М. Цимбалюк. Київ : Професіонал, 2007. 464 с.

24. Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл.: рек. МОНУ. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

16. Інформаційні ресурси

1. Електронне періодичне видання Harvard Business Review : веб-сайт: URL: https://hbr.org (дата звернення: 27.05.2019).

2. Інтернет-портал для управлінців Management.com.ua : веб-сайт: URL: http://www.management.com.ua (дата звернення: 27.05.2019).

3. Дайджест BusinessViews : веб-сайт: URL: https://businessviews.com.ua (дата звернення: 27.05.2019).

4. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL : http://www.nbuv.gov.ua/portal (дата звернення: 27.05.2019).

5. Ukrstat.org. – публикація документів Державної Служби Статистики України. URL : https://ukrstat.org (дата звернення: 27.05.2019).

6. Питання психології (журнал) : веб-сайт: URL: http://www.voppsy.ru (дата звернення: 27.05.2019).