

**ПВНЗ УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА**

**КАФЕДРА ПЕРЕКЛАДУ ТА ФІЛОЛОГІЇ**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ**

**ОБОВ'ЯЗКОВА ДИСЦИПЛІНА**

Освітньо-професійна програма першого рівня вищої освіти  
за спеціальністю 035 Філологія

Розробник:

Островська Г.І., викладач української мови та літератури.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри перекладу та філології  
гуманітарного факультету університету 31 серпня 2018 року (протокол № 1).

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

**Завідувач кафедри  
перекладу та філології  
к.ф.н., доц. Місягіна І.М.**



**31 серпня 2018 р.**

## ВСТУП

**Метою** викладання навчальної дисципліни є ознайомлення студентів із системою понять і термінів дисципліни «Ділове спілкування», розкриття світоглядних основ успішної і ефективної діяльності майбутнього спеціаліста через сферу ділового спілкування в професійно-економічних формах суспільних відносин. Курс покликаний сприяти формуванню у студентів етичної культури мислення і поведінки.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни є формування правильного розуміння найголовніших принципів, зокрема мовного, за якими відбуваються культурні процеси в побутовій і діловій сферах діяльності людини; теоретично підготувати студентів до участі в різного роду практиках, а саме: тренінгах, семінарах, конференціях, співбесідах, ділових нарад та перемовинах; вивчення культури поведінки ділової людини.

**Результати навчання.** Згідно з вимогами освітньо-професійних та освітньо-кваліфікаційних програм студенти повинні **знати:**

- сутність поняття «спілкування» та «ділове спілкування»;
- основні правила сучасного етикету, зокрема, правила прийому гостей, поведінки за столом та в громадських місцях;
- основні правила сучасного ділового, службового та телефонного етикету;
- загальні правила ведення ділового листування;
- стратегію і тактику переговорного процесу;
- найважливіші ознаки високої культури мовлення;
- етичні аспекти культури дискусії та шляхи і засоби врегулювання конфліктів;
- основні види і форми ділового спілкування у вітчизняній і міжнародній сфері.

Студенти повинні **вміти:**

- застосовувати основні правила сучасного ділового етикету та міжнародного зокрема
- правила раціонального ділового телефонного спілкування; складати різні види ділових листів з урахуванням усіх необхідних вимог;
- організовувати зустріч делегації партнера і сам процес переговорів;
- здійснювати самопрезентацію в колі ділових людей;
- самостійно формувати власний імідж;
- запобігати загостренню конфліктів у діловому спілкуванні;
- правильно зрозуміти поведінку зарубіжного партнера у діловому спілкуванні, враховуючи особливості ділового етикету представників різних країн.
- аналізувати етикетні явища в професійній діяльності, взаєминах із колегами, партнерами по бізнесу чи співпраці;
- формувати внутрішню культуру майбутнього керівника.

## ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Освітньо-професійна програма, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів ESTS – 4	Освітньо-професійні програми першого рівня вищої освіти та освітньо-кваліфікаційні програми за усіма спеціальностями	Обов'язкова (базова)	
Кількість модулів – 2		<b>Рік підготовки:</b>	
Загальна кількість годин – 120		2-й	2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи – 5		<b>Лекції</b>	
		12 год.	год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		14 год.	год.
		<b>Самостійна робота</b>	
94 год.		год.	
Вид контролю: екзамен			

**Примітка.**

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2,5

для заочної форми навчання –

## **КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Поточне оцінювання студентів на семінарських заняттях здійснюється за чотирьох бальною шкалою, де «2» - незадовільно; «3» - задовільно; «4» - добре; «5» - відмінно.

Підсумковий контроль у вигляді екзамену проводиться у тестовій формі і оцінюється відповідно до шкали оцінювання знань студентів за ЄКТС

<b>Шкала в балах</b>	<b>Національна шкала</b>	<b>Шкала ЄКТС</b>
90-100 балів	5 «відмінно»	A
80-89 балів	4 «дуже добре»	B
65-79 балів	4 «добре»	C
55-64 бали	3 «задовільно»	D
50-54 бали	3 «достатньо»	E
35-49 балів	2 «незадовільно»	FX
1-34 бали	2 «неприйнятно»	F

## **МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких:

- словесні (пояснення, лекція, лекції проблемного характеру, міні-лекції, інструктаж);
- наочні (ілюстрація – опорна схема; демонстрація – мультимедійні файли);
- практичні(самостійна робота на занятті та позааудиторна; виконання вправ, завдань; робота в малих групах; семінари-дискусії);
- метод ділової гри;
- репродуктивний метод (мозкові атаки);
- метод моделювання;
- метод проектної роботи(презентації).

Діагностика (моніторинг і перевірка) результатів навчання:

- 1) усне опитування;
- 1) письмовий контроль( виконання тестових завдань);
- 2) самоконтроль, взаємоконтроль;
- 3) презентації і виступи;
- 4) практична контрольна перевірка;
- 5) підсумковий екзамен у тестовій формі.

## ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Змістовий модуль I. КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

#### **Тема 1. Сутність і структура процесу ділового спілкування.**

- 1. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.*
- 2. Основні навички спілкування.*
- 3. Ділове спілкування, його особливості.*
- 4. Способи ділового спілкування.*
- 5. Форми ділового спілкування.*
- 6. Сучасні форми ділового спілкування.*

#### **Тема 2. Сучасна культура спілкування. Культура мовлення ділової людини.**

- 1. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.*
- 2. Етика й культура спілкування в пам'ятках історії та літератури.*
- 3. Основні ознаки культури мовлення.*
- 4. Вимоги до мовлення ділової людини. Яких помилок слід уникати.*

#### **Тема 3. Взаємодія та взаєморозуміння у контексті етики і культури ділового спілкування. Моральна культура спілкування та службовий етикет.**

- 1. Основні поняття етики.*
- 2. Визначення взаємодії. Манера спілкування, типи взаємодії з людьми.*
- 3. Взаєморозуміння та його рівні. Механізми взаєморозуміння.*
- 4. Правила службового етикету.*
- 5. Моральні норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.*

#### **Тема 4. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Невербальні засоби спілкування.**

- 1. Особливості усного мовлення.*
- 2. Культура слухання.*
- 3. Роль жестів і міміки у діловому спілкуванні.*

#### **Тема 5. Публічний виступ. Мистецтво говорити: виступ. Вплив на аудиторію.**

- 1. Поняття жанру. Жанри (види) публічних виступів.*
- 2. Структура публічного виступу.*
- 3. Підготовка до публічного виступу.*
- 4. Основні помилки оратора-початківця.*
- 5. Практичні поради ораторові-початківцю. Як подолати страх.*

#### **Тема 6. Проведення ділових бесід, нарад, засідань.**

- 1. Класифікація ділових нарад та методика їх раціонального проведення.*
- 2. Підготовка і проведення ділових бесід.*
- 3. Правила конструктивної критики під час мовного спілкування.*

## Змістовий модуль II. ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ

### **Тема 7. Стили спілкування. Культура говоріння.**

1. Типові ситуації спілкування.
2. Порядок ведення полеміки.
3. Виступ опонента.

### **Тема 8. Імідж ділової людини.**

1. Поняття про імідж.
2. Зовнішнє враження (вигляд). Як зробити сприятливим перше враження.
3. Ділові якості.

### **Тема 9. Культура спілкування по телефону. Обмін візитками.**

1. Повідомлення як спосіб спілкування.
2. Структура телефонної розмови.
3. Правила спілкування по телефону.
4. Види візитних карток.
5. Правила обміну візитками.

## Змістовий модуль III. МІЖНАРОДНІ КУЛЬТУРНІ ТРАДИЦІЇ: МОВА ТА ЕТИКА ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

### **Тема 10. Етикет і культура поведінки ділової людини.**

1. Етикет як поняття.
2. Категорії етикету.
3. Історія європейського етикету
4. Культура поведінки сучасних українців.
5. Аналіз і співставлення з нормами минулого. ХХ століття – час демократизації норм правил поведінки.

### **Тема 11. Етика перемовин. Перемовини: практика.**

1. Перемовини: загальні рекомендації.
2. Роль перших і останніх фраз.
3. Стратегії й тактики спілкування. Поради щодо місця й часу проведення перемовин. Поради щодо поведінки під час перемовин. Питання Гарві Макея (Harvey Maskau) – стрижневі питання до вдалих перемовин.

### **Тема 12. Ділові прийоми.**

1. Класифікація ділових прийомів
2. Особливості організації та проведення ділових прийомів.
3. Етикет ділових прийомів.

### **Тема 13. Нетикет або мережевий етикет.**

1. Правила мережевого етикету.
2. Основні приписи і заборони.

### **Тема 14. Мовна культура ділових партнерів.**

1. Загальні риси культури ділового мовлення.
2. Культура мови як елемент професійної культури .
3. Основи техніки ділового спілкування.

### **Тема 15. Ділова кореспонденція.**

1. Особливості писемного ділового спілкування.

*2. Загальноприйняті правила ділового листування.*

*3. Види ділових листів.*

*4. Структура ділового листа.*

**Тема 16. Бар'єри ділового спілкування та шляхи подолання.**

*1. Поради щодо подолання перешкод у діловому спілкуванні й перетворення їх на успіх.*

*2. Як розставляти пріоритети, вивчати й розуміти людей, опановувати власні емоції.*

**Тема 17. Національні особливості ділового спілкування.**

*1. Вплив традицій на форми ділового спілкування.*

*2. Ділова етика в українському суспільстві.*

**Тема 18. Особливості ділового спілкування в різних країнах світу.**

*1. Етичні засади спілкування з іноземцями.*

*2. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. Знайомство. Вітання.*

*3. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.*

## ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	Всього	у тому числі				Всього	у тому числі			
		л	п	с	с.р.		л	п	с	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Змістовий модуль I.</b>										
Тема 1. <b>Вступ.</b> Сутність і структура процесу ділового спілкування. Основні навички спілкування. Способи ділового спілкування. Форми ділового спілкування. Сучасні форми писемного ділового спілкування.	6	2	2		2					
Тема 2. Сучасна культура спілкування. Культура мовлення ділової людини.	5	2			3					
Тема 3. Взаємодія та взаєморозуміння у контексті етики і культури ділового спілкування. Моральна культура спілкування та службовий етикет.	5	2			3					
Тема 4. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Невербальні засоби спілкування.	8		2		6					
Тема 5. Публічний виступ. Мистецтво говорити: виступ. Вплив на аудиторію.	10	2	2		6					
Тема 6. Проведення ділових бесід, нарад, засідань.	6		2		4					
<b>Змістовий модуль II.</b>										
Тема 7. Стилi спілкування. Стратегії й тактики спілкування. Манера спілкування, типи взаємодії з людьми. Культура говоріння.	8	2			6					
Тема 8. Імідж ділової людини.	6				6					
Тема 9. Культура спілкування по телефону.	4				4					
<b>Разом зі змістовим модулем 1, 2</b>	<b>58</b>	<b>10</b>	<b>8</b>		<b>40</b>					
<b>Змістовий модуль III.</b>										
Тема 10. Етикет і культура поведінки ділової людини.	10	2			8					
Тема 11. Етика перемовин. Перемовини: практика.	10		2		8					
Тема 12. Ділові прийоми	8				8					
Тема 13. Мережевий етикет.	8		2		6					
Тема 14. Мовна культура ділових партнерів.	8				8					
Тема 15. Ділова кореспонденція.	6				6					
Тема 16. Бар'єри ділового спілкування та шляхи подолання.	8		2		6					
Тема 17. Національні особливості ділового спілкування.	2				2					
Тема 18. Особливості ділового спілкування в різних країнах світу.	2				2					
Екзамен										
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>12</b>	<b>14</b>		<b>94</b>					



## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

## Основна:

1. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування : Навч. посіб. – К., 2000.
2. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування. Вид. 2-ге, доп. та перероблене. – К., 2005.
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : Навч. посіб. / Т.Б. Гриценко. — К., 2007.
4. Малахов. Етика спілкування : Навч. посіб. – К.: Либідь, 2006.
5. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : Навч. посіб. – К., 2008.
6. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації : навч. посіб. / Г. М. Сагач. — 2003. — 356 с.
7. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : Навч. посіб. – К.: Академвидав, 2004.
8. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. — Вид. 2-е. — К., 2003.

## Додаткова:

1. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: Навчальний посібник. Вид. 2-ге, доп. та перероблене. — К.: АртЕк, 2002. — 208 с.
2. Етика ділового та повсякденного спілкування / укл. О. Кубрак. – К., 2004.
3. Єрмоленко С.Я. Мова і український світогляд: монографія / С.Я. Єрмоленко. — К. : НДПУ, 2007.
4. Єрмоленко С.Я. Мовно-естетичні знаки української культури. — К. : Ін-т української мови НАН України, 2009.
5. Лайкер Дж. К. Філософія ТΟΥОТА: 14 принципів роботи злагодженої команди / Джефрі К. Лайкер. — К. : Наш формат, 2017. — 424 с.
6. Пономарів О. Культура слова. Мовностилістичні поради. — К., 2001.
7. Пономарів О. Український правопис – повернення до національних засад / Олександр Пономарів. – К.: Просвіта, 2003.
8. Радевич - Винницький Я. Етикет і культура спілкування : Навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький. – К. : Знання, 2006.
9. Риторика: підручник / З.Й. Куньч, Г.П. Городеловська, І.Д. Шмілик. – Л. : Вид-во Нац. ун-ту «Львів. політехніка», 2016. – 494 с.
10. Степаненко М., Степаненко Н. Найукраїнніша чи націоналістична? // Урок української. – 2001. – №11–12.
11. Стратегії геніїв: 5 найважливіших уроків від Білла Гейтса, Енді Гроува та Стіва Джобса. – Х. : КСД, 2017. – 256 с.
12. Стахів М.О. Український комунікативний етикет : навч. метод. посіб. / М.О. Стахів. – К., 2008.
13. Тараненко О.О. Колоквіалізація, субстандартизація та вульгаризація як характерні явища стилістики сучасної української мови (з кінця 1980-х рр.) / О.О. Тараненко // Мовознавство. – 2002. – №4–5. – С. 33–39.
14. Ткаченко О.Б. Українська мова і мовне життя світу / О.Б. Ткаченко / НАН України ; Ін-т мовознавства ім. О.О. Потебні. – К., 2004.
15. Томан І. Мистецтво говорити / Іржі Томан. – К., 1996.

16. Трейсі Б. Як керують найкращі / Брайан Трейсі. — Х. : КСД, 2017. — 208 с.  
Словники
17. Півторак Г.П. Г – п'ята літера українського алфавіту / Г.П. Півторак // Українська мова: Енциклопедія. — К. : ВД ім. М.П. Бажана, 2000. — С.
18. Сербенська О. Екологія українського слова. Практичний словник-довідник / О. Сербенська, М. Білоус. — Л., 2003.
19. Український орфографічний словник / [уклад.: М.М. Пещак та ін.]. — 3-тє вид., переробл. і доповн. — К. : Довіра, 2002. — 1006 с.
20. Український правопис / Ін-т мовознавства ім. О.О. Потебні НАН України, Ін-т укр. мови НАН України. — К. : Наук. думка, 2007.

### *Інтернет-ресурси:*

1. Словник-антисуржик [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн.: <http://hohlopedia.org.ua/antysurjyk/>.
2. Словник іншомовних слів [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн.: [http://hohlopedia.org.ua/slovnuk\\_inshomovnyk\\_sliv/](http://hohlopedia.org.ua/slovnuk_inshomovnyk_sliv/).
3. Словник новітніх термінів [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн. : <http://mova.info/wordlist.aspx>.
4. **Університет Короля Данила <https://library.iful.edu.ua>**
5. Універсальний словник-енциклопедія [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн.: <http://uk.wikipedia.org/wiki/>.
6. «Як ми говоримо» Антоненка-Давидовича [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн.: <http://slovopecta.org.ua/34/53392-0.html>.
7. Пазяк О. З історії літери Г [Електронний ресурс]. — режим доступу до джерела: <http://www.vox.com.ua/data/osnovy/2006/02/06/z-istorii-literyg.html>