



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ

ID 5904

Шифр, назва спеціальності та освітній рівень	029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа (бакалавр)	Назва освітньої програми	Інформаційна справа та соціальні комунікації (2024)
Тип програми	Освітньо-професійна	Мова викладання	Українська
Факультет	Факультет економіки та менеджменту (ФЕМ)	Кафедра	Каф. інформаційної діяльності та соціальних наук (IC)

Викладач/викладачі

Горішна Оксана Мирославівна, доктор філософії, старший викладач, [профіль на порталі "Науковці TNTU"](#)

Загальна інформація про дисципліну

Мета курсу	Формування у здобувачів вищої освіти важливих для роботи у діловій сфері умінь та навичок: формулювати та висловлювати свої думки із дотриманням етикетних норм та правил під час усної та писемної ділової комунікації, враховувати психологічні аспекти та основні етапи комунікативного процесу ділової взаємодії, виходити із конфліктних ситуацій.
Формат курсу	Змішаний – курс, що передбачає проведення лекцій, практичних занять та консультації для кращого розуміння викладеного матеріалу і має супровід в електронному навчальному курсі системи A-Tutor, має структуру, контент, завдання і систему оцінювання.
Компетентності ОП	<p>- інтегральна: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі інформаційної, бібліотечної, архівної справи або у процесі навчання, що передбачає застосування положень і методів інформаційної, бібліотечної та архівної справи і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.</p> <p>- загальні: ЗК 3. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності. ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 9. Здатність працювати в команді</p> <p>- фахові: ФК 4. Здатність аналізувати закономірності розвитку документно-інформаційних потоків та масивів, як штучно створеної підсистеми соціальних комунікацій. ФК 6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації.</p>
Програмні результати навчання з ОП	<p>РН 10. Кваліфіковано використовувати типове комп'ютерне та офісне обладнання.</p> <p>РН 14. Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов.</p> <p>РН 15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.</p> <p>РН 18. Навчатися з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань.</p> <p>РН 20. Розуміти природу, функції та механізми соціальних комунікацій у сучасному інформаційному суспільстві.</p>
	Очна (денна) форма здобуття освіти:

Обсяг курсу	Кількість кредитів ECTS — 5; лекції — 36 год.; практичні заняття — 18 год.; самостійна робота — 96 год.; Заочна форма здобуття освіти: Кількість кредитів ECTS — 5; лекції — 6 год.; практичні заняття — 6 год.; самостійна робота — 138 год.;
Ознаки курсу	Рік навчання — 2; семестр — 4; Обов'язкова (для здобувачів інших ОП може бути вибірковою) дисципліна; кількість модулів — 2;
Форма контролю	Поточний контроль: опитування, розв'язування ситуаційних вправ, представлення презентацій, тестування Підсумковий контроль: екзамен
Компетентності та дисципліни, що є передумовою для вивчення	Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Ділова комунікація» значно підвищиться, якщо студент попередньо опанував матеріалом таких дисциплін як: Філософія, Українська мова, Іноземна мова професійно-ділового спрямування
Матеріально-технічне та/або інформаційне забезпечення	Мультимедійний проектор Epson EB-420, екран, ноутбук HP 250G6 (1 шт.) MS Office 365

СТРУКТУРА КУРСУ

Лекційний курс	Годин	
	<u>ОФЗО</u>	<u>ЗФЗО</u>
<p>Тема 1. Поняття, суть та специфіка ділової комунікації</p> <p>1. Означення поняття «ділова комунікація». Основні завдання ділової комунікації.</p> <p>2. Види комунікацій в організації. Методи оптимізації організаційних комунікацій.</p> <p>3. Базові комунікативні компетентності сучасного фахівця.</p> <p>4. Подання комунікативних умінь у резюме як умова його ефективності.</p>	2	0,5
<p>Тема 2. Корпоративні комунікації</p> <p>1. Внутрішньо-корпоративні комунікації: суть, функції та завдання.</p> <p>2. Засоби оптимізації корпоративних комунікацій</p> <p>3. Побудова ефективної системи внутрішньо-корпоративних ділових контактів</p>	2	
<p>Тема 3. Особливості невербального передавання інформації під час ділової взаємодії</p> <p>1. Значення та функції невербальної комунікації.</p> <p>2. Особливості невербальної комунікації.</p> <p>3. Використання невербальних елементів у діловій комунікації: кінесика, візуальний контакт, тактильна поведінка, проксемика, хронеміка.</p> <p>4. Паравербальна комунікація.</p>	2	0,5
<p>Тема 4. Організація ефективної ділової вербальної комунікації</p> <p>1. Структура мовленнєвої професійної діяльності, говоріння слухання, писання, питання.</p> <p>2. Організація ефективного мовлення у діловій взаємодії.</p> <p>3. Правила написання текстів.</p> <p>4. Активне слухання.</p> <p>5. Швидкочитання.</p>	2	0,5
<p>Тема 5 Ділові комунікації за допомогою письмових документів</p> <p>1. Роль письмових документів у діловому спілкуванні.</p> <p>2. Ділове листування.</p> <p>3. Правила написання ділових листів.</p> <p>4. Візитна картка</p>	2	0,5

Тема 6 Усні комунікації

1 Публічний виступ як один із видів вербальної комунікації.	2	
2 Підготовка презентації для усного публічного виступу		
3 Методика проведення співбесіди		

Тема 7 Етика ділових комунікацій.

1 Поняття ділового етикету.	2	0,5
2 Діловий протокол. Етичні кодекси та їх значення.		
3 Основні норми та правила ділового етикету.		

Тема 8 Ділові комунікації як процес передавання інформації

1 Поняття «ділова комунікація».	2	
2 Етапи ділової комунікацій та їх типологія.		
3 Комунікативні шуми та бар'єри.		

Тема 9. Стратегії ведення переговорів

1 Підготовка та ведення переговорів.	2	0,5
2 Стадії проведення переговорів.		
3 Стратегія та тактика переговорів		

Тема 10. Особливості міжкультурної ділової комунікації

1 Сутність міжкультурної комунікації.		
2 Арабська модель культури ділового спілкування.	2	0,5
3 Азійська модель культури ділового спілкування.		
4 Американська модель культури ділового спілкування		

Тема 11. Маніпуляції в ділових комунікації

1 Методики маніпулювання комунікаціях.	2	
2 Використання нейролінгвістичного програмування в комунікаціях		

Тема 12 Конфлікти в процесі ділових комунікацій

1 Поняття та види конфліктів.	2	0,5
2 Методи вирішення конфлікту		

Тема 13. Зміст та значення академічної доброчесності

1. Етичні цінності та принципи вищої освіти.		
2. Кодекс честі як інструмент дотримання академічної чесності науковця.		
3. Кодекси честі сучасних університетів.	2	

4. Академічний плагіат.
5. Приклади плагіату в Україні.
6. Порядок перевірки на плагіат.

Тема 14. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації

- | | | |
|---|---|-----|
| 1. Класифікація документів. | 2 | 0,5 |
| 2. Вимоги до бланків документів. Оформлювання сторінки. | | |
| 3. Вимоги до тексту документа. | | |

Тема 15. Результати оформлення наукової діяльності

- | | | |
|--|---|-----|
| 1. Ознаки наукового тексту. | | |
| 2. Оформлення результатів наукової діяльності. | 2 | 0,5 |
| 3. План, тези, конспект. | | |
| 4. Анотування і реферування наукових текстів | | |

ТЕМА 16. Гендерні особливості ділової комунікації

- | | | |
|--|---|--|
| 1. Гендерні стереотипи та їх подолання. | | |
| 2. Особливості чоловічої та жіночої ділової комунікації. | 2 | |
| 3. Гендерні аспекти управлінської комунікації | | |

Тема 17 .Імідж ділової людини та техніка його формування

- | | | |
|--|---|-----|
| 1. Етимологія поняття – «імідж». | | |
| 2. Поняття про індивідуальний діловий стиль та ставлення до моди. | 2 | 0,5 |
| 3. Чоловічий і жіночий одяг та його роль в ділових комунікаціях | | |
| 4. Самовизначеність у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку та самовдосконалення | | |

Тема 18. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини

- | | | |
|--|---|-----|
| 1. Поняття корпоративної культури та іміджу корпорації та засоби їх формування та комунікації. . | | |
| 2. Складові корпоративного іміджу, правила й вимоги до їх створення. | 2 | 0,5 |
| 3. Зв'язки з громадськістю, технологія проведення PR-акцій. | | |
| 4. Ділова атрибутика та правила її використання. | | |

РАЗОМ: 36 6

Практичні заняття (теми)

Годин

ОФЗО ЗФЗО

Ділова комунікація: поняття, сутність, засоби і види

Практичне заняття № 1–2.

Тема: оволодіння здобувачами освіти навичками ефективного слухання, формулювання і ставлення запитань, переконання; використання різних вербальних засобів під час мовленнєвої ділової комунікації.

План

1. Мова та комунікація. Сутність вербальної комунікації.
2. Форми комунікації, їх характеристика.
3. Ознаки культурного мовлення. Мовна репрезентативність ділової комунікації

5. Техніки ефективного слухання.

6. Правила мистецтва переконання.

7. Класифікація, правила формулювання, технології використання у діловому мовленні запитань.

Правила формулювання відповідей.

8. Причини неефективності комунікативної взаємодії.

9. Способи оптимізації мовленнєвої ділової комунікації.

Основні поняття та категорії: мова, комунікація, вербальна комунікація, форми комунікації, ознаки культурного мовлення, ефективне слухання, мистецтво переконання, мистецтво формулювання запитань та відповідей, комунікативна взаємодія, мовленнєва ділова комунікація.

4 1

Практичне завдання. Підготовка до ділової гри на занятті

«Самопрезентація у перший робочий день»

Практичне заняття № 3.

Тема: формування навичок ефективної ділової комунікації із використанням невербальних засобів.

План

1. Види, специфіка та основні функції невербальних засобів спілкування.

2. Міміка: зони обличчя і контроль міміки.

3. Види поглядів та контакт очей.

4. Ділові жести. Невербальна поведінка на співбесіді.

5. Публічні жести.

6. Паралінгвістика.

7. Як читати невербальні засоби партнера під час ділової розмови.

8. Невербальні ознаки неправдоговоріння.

Основні поняття та категорії: невербальна комунікація, види засобів невербальної комунікації, оптико-кінетична система – експресивно-виразні рухи (поза, жести, міміка, пантоміма, хода) і візуальний

2 1

контакт (направленість, довжина, частота погляду), ділові і публічні жести, проксемика (відстань між мовцями, їх просторове розміщення), паралінгвістична (темп, тон, тембр, інтонація, манера мовлення, діапазон, висота гучності, спосіб артикуляції) та екстралінгвістична знакової системи (пауза, зітхання, сміх, плач, кашель, логічні наголоси), такесика (рукостискання, поцілунок, похлопування).

Практичні завдання.

1. Підготовка до проходження вебквесту на занятті по візуальному розпізнаванні невербальних засобів комунікації.
2. Укладення порівняльної таблиці невербальних засобів спілкування трьох українських або світових політичних діячів.

Практичне заняття № 4-5

Тема : Опрацювати документи щодо особового складу, зрозуміти комунікативність довідково-інформаційних документи.

План

1. Що таке заява?
- 2.. Назвати реквізити заяви.
- 3.. За якими реквізитами потрібно писати резюме?
- 4.. Назвати типи резюме.
- 5.. Коли потрібно писати пояснювальну записку?
6. Що таке прес-реліз?
7. Що таке повідомлення про захід?

1.Відредагувати пояснювальну записку.

Практичні завдання

Пояснювальна записка

15 жовтня 2012 року я не з'явився на заняття з інформатики тому, що був хворий.

Студент групи БІ-11 (підпис) А.Онофрійчук.

2. Проаналізувати прес-реліз.

Фонд Святослава Вакарчука "Люди майбутнього", вул. Кіквідзе, 14 оф. 27, м. Київ. Тел.: 254-15-78

"ОСВІТА КРАЇНОЮ" - НАВЧАННЯ ПО-ЄВРОПЕЙСЬКИ

Теми занять, короткий
зміст

Фонд Святослава Вакарчука "Люди майбутнього" підбиває підсумки пілотного проекту "Освіта країною". Цією програмою вперше в Україні апробовано одну із засад Болонської Декларації - академічну мобільність студентів. Організатори переконані, що у близькому майбутньому вона стане звичним явищем для системи вищої освіти нашої держави.

Метою проекту "Освіта країною" є впровадження кращих європейських практик академічної мобільності, адаптація їх до українських потреб та реалій, що дозволить студентам, навчаючись у alma-mater, вільно їхати на певний період у інший ВНЗ країни. Цьогоріч було визначено імена 30-ти переможців проекту "Освіта країною", які отримали грант Фонду на два місяці навчання в університетах Києва, Донецька, Харкова, Львова, Чернівців та Одеси.

Під час реалізації проекту "Освіта країною" вдалося з'ясувати проблеми, які нині заважають впровадити студентську мобільність у нашій країні: прогалини у нормативно-правовій базі, неузгодженість навчальних програм, різні системи оцінювання знань тощо. Аналіз зібраних матеріалів допоможе розробити ефективний механізм мобільності студентства.

Учасники Проекту довели важливість та потрібність академічної мобільності в Україні. Свідченням актуальності такої програми стала чимала кількість охочих узяти участь у Проекті, підтримка керівництва ВНЗ та освітянської спільноти загалом.

Студенти мали можливість порівняти науково-освітні процеси різних університетів, ознайомитися з культурою іншого регіону, налагодити професійні та дружні стосунки. Для більшості конкурсантів цей Проект став поворотним у плані особистого розвитку, пізнанні нового, відчутті самостійності, відповідальності, самодисципліни, набутті досвіду загалом. Ці студенти стали своєрідними "колумбами" у відкритті нових можливостей в освітньому процесі України.

4

1

3. Проаналізувати запрошення на прес-конференцію.

Запрошення на прес-конференцію

12 Жовтня 2023

Шановні журналісти!

Запрошуємо вас взяти участь у прес-брифінгу, присвяченому відкриттю першого в Україні чартеру на регулярній основі в Марса-Алам (Єгипет) і презентації нової української авіакомпанії Anda Air.

15 жовтня з Міжнародного аеропорту «Київ» (Жуляни) буде виконаний перший рейс в Марса-Алам авіакомпанією Anda Air за програмою туристичної компанії «Феєрія».

Серед журналістів, присутніх на прес-брифінгу, будуть розіграні тури в Марса-Алам (Єгипет) і Акаба (Йорданія).

Прес-брифінг відбудеться 15 жовтня (субота) 2016 8:00 за адресою:
м Київ, Міжнародний аеропорт «Київ», вул. Медова, 2, Термінал А.
Місце зустрічі - Інформаційна стійка.

спікери:

- Сергій Шаменко, генеральний директор Anda Air
- Ігор Захаренко, директор туристичної компанії «Феєрія»
- Олексій Яковець, генеральний директор компанії «Майстер-Авіа»

Просимо акредитуватися до 17.00 13 жовтня 2016 р. g.bogdanenko@airport.kiev.ua

Паспортні дані, ПІБ.

При собі мати паспорт!

Керівник прес-служби

Міжнародного аеропорту «Київ»

Галина Богданенко

тел.: 339-20-08

067-234-12-27

g.bogdanenko@airport.kiev.ua

<http://www.airport.kiev.ua>

4. Відредагувати повідомлення.

Шановний Коломієць А.О.!

Запрошуємо Вас прийняти участь у роботі науково-практичної конференції "Освіта і культура Волині: історія і сучасність".

Науково-практична конференція відбудеться в головному корпусі ТНТУ ім. І. Пулюя 18-19 жовтня 2024 року.

Завідувач кафедри

Інформаційної діяльності та соціальних наук

ТНТУ Криськов А.А

Написати резюме за такими реквізитами: назва документа; прізвище, ім'я, по батькові; дата народження; контактна адреса; телефон; E-mail; мета; освіта; досвід роботи; особисті дані.

Написати автобіографію.

Написати резюме в зворотному хронологічному порядку.

Практичне заняття № -6

Тема: закріплення теоретичного матеріалу, формування та удосконалення умінь застосування етикетних норм усної ділової комунікації у різних формах обговорення ділових проблем та публічному мовленні.

План

1. Культура усної ділової мови.
2. Організація і проведення ділових контактів: ділова бесіда, співбесіда, телефонні переговори.
3. Організація і проведення ділових нарад.
4. Організація і проведення конференцій, презентацій.
5. Публічна усна ділова комунікація:
 - 5.1. голос як інструмент роботи оратора;
 - 5.2. слова оратора;
 - 5.3. техніки привертання уваги;
 - 5.4. реакція на запитання;
 - 5.5. що робить оратора великим?

2 0,5

6. Бар'єри у спілкуванні: бар'єри сприйняття і розуміння, комунікативні бар'єри.

Основні поняття та категорії: мовленнєвий етикет, стандартні вербальні етикетні ситуації, державна мова, ділова бесіда, співбесіда, телефонні переговори, конференція, презентація, публічне мовлення, риторика, оратор, бар'єри у спілкуванні.

Практичне завдання. Державна мова – мова професійного спілкування (стисла характеристика ЗУ «Про забезпечення української мови як державної» щодо професійної сфери застосування).

Практичне заняття № 7

Мета: формування умінь ефективної писемної ділової комунікації згідно правил українського правопису та ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система- організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів».

План

1. Процес письма.
2. Речення з використанням технік ефективного письма.
3. Особливості нового українського правопису.
4. Службові листи: поняття, види, правила, переваги.
5. Правила оформлення службових листів згідно ДСТУ 4163:2020.

2 0,5

6. Службове листування: мовні формули та типові помилки.

Основні поняття та категорії: Писемні форми ділового спілкування, вимоги до складання документу (лексичні особливості, особливості правопису, морфологічні засоби мови, синтаксис, рубрикація тощо), ділова кореспонденція, службові листи (інформаційні, супровідні, гарантійні, листи - запити, листи-запрошення, листи-відповіді, листи-прохання тощо).

Практичне завдання. Пошук помилок у оформленні реквізитів службового листа.

Практичне заняття. №8

Тема: Зрозуміти зміст та значення академічної доброчесності.

План

1. Що таке академічна доброчесність?
2. Якими законами регламентується дотримання академічної доброчесності в Україні?
3. З якою метою у деяких університетах затверджено кодекси честі?
4. У яких університетах затверджено кодекси честі?
5. Проаналізувати складові кодексів честі.

Завдання 1.

Проаналізуйте основні постулати Бухарестської Декларації:

«... Виховання чесності слід починати з себе, а вже потім добиватися її поширення серед всіх членів академічної спільноти, не допускаючи ніяких форм обману, брехні, шахрайства, крадіжки або інших форм нечесної поведінки, які негативно впливають на якість отриманих академічних ступенів»

«Довіра, яку взаємно поділяють всі члени академічної спільноти є основою для клімату роботи, який сприяє вільному обміну ідеями, творчості та індивідуальному розвитку» .

«Забезпечення справедливості у викладанні, оцінці освітніх досягнень студентів, наукових дослідженнях, кар'єрному просуванні персоналу, отриманні будь-яких нагород, відзнак, ступенів, повинно ґрунтуватися на законних, прозорих, справедливих, передбачуваних, послідовних і об'єктивних критеріях» .

«Вільний обмін ідеями і свобода висловлювань базуються на взаємній повазі, яку поділяють всі члени академічної спільноти, незалежно від їх положення в освітній та науковій ієрархії. Без такого обміну рівень академічної та наукової творчості падає».

«Відповідальність повинні нести всі члени академічної спільноти, що дозволить забезпечити підзвітність, вільне вираження поглядів, супротив неправомірним діям...»

2

1

Завдання 2.

Проаналізуйте уривки статті М. Кльова «Комерціалізація вищої освіти: характерні риси та тенденції розвитку». Як комерціалізація вищої освіти впливає на академічну доброчесність?

«...університет сам по собі виступає прообразом сучасного мультикультурного світу. Саме в основі мультиверситету лежить науково-дослідний механізм, керований економічними принципами та системою грошових відносин. Зокрема, це свідчить про появу в науковій літературі таких понять, як «академічний капіталізм», «університет ринкового типу», «підприємницький університет».

«Дж. Енджелл і Е. Денджерфілд для позначення навчального закладу, головним пріоритетом для якого виступає добування грошей, запропонували використовувати термін «університет ринкового типу», що певною мірою виступає розвитком ідей «академічного капіталізму». Сучасні університети перетворюються на економічно неоднорідні організації, в яких відділи діляться на ті, котрі мають значний і незначний прибуток»

«Подальше зростання ринкової орієнтації університетів породжує зовсім нову культуру дослідження, яка зміщує традиційні академічні цінності та «етос науки», сформульований ще Р.К. Мертоном».

«Безліч наукових праць, починаючи із 1990-х років, застосовували поняття «підприємницьки університет», однак не даючи чіткого визначення останнього. В одній із робіт, Ропке дає наступні вимоги університетам, аби нести статус підприємницького: • університет повинен демонструвати підприємницьку поведінку як організація; • члени університету – викладачі, студенти, співробітники – мають бути підприємцями; • взаємодія між університетом та навколишнім середовищем повинна призводити до структурного сполучення університету та регіону».

«...суттєвими недоліками комерціалізації є те, що вона сприяє її елітизації і закріпленню соціальної нерівності, і суперечить праву кожного на розвиток і самовдосконалення.»

Практичне завдання: Проаналізувати Кодекси академічної доброчесності трьох українських вишів (за власним вибором)

Практичне заняття № 9

Тема: ознайомлення здобувачів освіти з основами ділової комунікації у мережі Інтернет, включаючи використання інтернет-комунікації як способу міжособистісного спілкування, відповідні правила мережевого етикету, e-mail листування, спілкування на форумах та чатах, у соціальних мережах, з метою покращення їхніх навичок та вмінь у цих аспектах віртуальної ділової взаємодії.

План

1. Інтернет-комунікація як спосіб сучасного міжособистісного спілкування.
2. Розвиток віртуального спілкування. Правила мережевого етикету.
3. Підготовка електронних ділових листів.
4. Написання початку та закінчення ділового електронного листа: основні етикетні правила.
5. Правила e-mail листування у сфері бізнесу.
6. Культура спілкування у форумах та чатах.
7. Етикет комунікації у соціальних мережах.

Основні поняття та категорії: інтернет-комунікація, культура

віртуального спілкування, мережевий етикет або нетикет, e-mail-етикет, електронний простір, електронний діловий лист, мережевий сленг.

Практичне завдання. Укладання термінологічного словника із мережевого етикету (нетикету).

РАЗОМ: 18 6

ІНШІ ВИДИ РОБІТ

Теми, короткий зміст

Інформаційні джерела для вивчення курсу

Навчально-методичне забезпечення: Дистанційний курс Ділова комунікація (ID5904)

Базова

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 464 с.
2. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с. URL: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf
3. Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування. Дніпро, 2019. 184 с.
4. Бралатан В.П. Професійна етика: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. Денисенко О. ДСТУ 4163:2020. Як оформляти службові листи. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2021. № 11. 252 с.
5. Доброскок І.І., Овсієнко Л.М. Організація сучасної ділової комунікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Переяслав-Хмельницький: «КСВ», 2015. 446 с.
6. Дорошенко С. І. Основи культури і техніки усного мовлення : навч. пос. Харків : Основа, 2013. 106 с.
7. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. К. : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4631/1/I_Kovalynska_NC_GI.pdf
8. Косюк Б. О. Роль невербальної комунікації у політиці. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/mn/mn2019/paper/viewFile/8029/6712>
9. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб Вам аплодували стоячи. Дрогобич: Коло, 2013. 258 с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Kushnir_Roman/Velykyi_orator_abo_iak_hovoryty_tak_schob_Vam_aploduvaly_stoiachy.pdf
10. М. Кльов. Комерціалізація вищої освіти: характерні риси та тенденції розвитку. Режим доступу: <https://dspace.nau.edu.ua/bitstream/NAU/K>
11. Лінник Л. Етикет у соцмережах, або Друзів обирають. Галицький кориспонтент. 23.01.2020. URL: <https://gk-press.if.ua/etyket-u-sotsmerezah-abodruziv-obuyayut/>
12. Мартинюк О.М. Особливості невербальної комунікації французьких політиків. Молодий вчений. 2020. № 7.1 (83.1). С. 101–104.
13. Культура віртуального спілкування : метод.-бібліогр. матеріали ; ДЗ «Держ. б-ка України для юнацтва». Київ, 2010. 65 с.
14. Культура віртуального спілкування: методичні поради / Упр. культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. Хмельницький, 2014. 28 с. URL: <http://www.ounb.km.ua/vidanya/2014/kvs.pdf>
15. Тищенко О. Мова інтернет-спілкування: стиль, норма, освіта. Слово. URL: <https://dyvoslovo.com.ua/wp-content/uploads/2016/03/10-1211.pdf>
16. Чередник Л. А. Інтернет-комунікація як спосіб сучасного міжособистісного спілкування. URL: <http://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PolNTU/3477/1/Одеса.%20Інтернеткомунікація.pdf>
17. Швачич Г.Г., Толстой В.В., Петречук Л.М., Іващенко Ю.С., Гуляєва О.А., Соболенко О.В. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології : навчальний посібник. Дніпро : НМетАУ, 2017. 230 с.
18. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/29700/1/Shkitskaposib_2017-maket%20%281%29.pdf
19. Шкіцька І. Ю. Управлінське документознавство : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. 382 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38608/1/Shkitska_Upravl_doumentozn2020.pdf

Базова

- 1.Адамович А. Є., Максимець О. М. Мистецтво ведення переговорів : навч. посіб. Мелітополь : ФОП Однорог Т. В., 2021. 264 с.
- 2.Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування. Дніпро, 2019. 184 с.
- 3.Виговська О. Теорія та практика міжнародних переговорів : навч.-метод. посіб. Київ : Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2023. 220 с.
- 4.Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Каравела, 2019. 304 с.
- 5.Ковальов Б. Л., Павлик А. В., Федина С. М. Бізнес-комунікації : конспект лекцій. Суми : Сумський державний університет, 2020. 113 с.
- 6.Культурна дипломатія : навч. посіб. / за заг. ред. І. Б. Матяш, В. М. Матвієнка. Київ : ДП «ГДІП», 2021. 252 с.
- 7.Петрінко В. С. Конфліктологія : курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посіб. Ужгород : Вид-во УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
- 8.Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація : підручник. 2-ге вид., переробл. Дніпро : Гельветика, 2021. 344 с.
- 9.Трофименко А. В., Константинова Ю. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.
- 10.Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с.
- 11.Шкіцька І. Ю. Управлінське документознавство : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. 382 с.
- 12.Шульгіна Л. М. Бізнес-комунікації : навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс]. Київ : КПП ім. І. Сікорського, 2023. 151 с.

Допоміжна

1. Ділові комунікації та етикет : наук.-допом. бібліогр. покажч./ Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки ; уклад. Л. Дейнека. Луцьк, 2023. 202 с. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/22067>
- 2.Карпюк А. В., Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальні мережі як важливі інструменти ділової комунікації територіальних громад України в умовах євроінтеграції.
Вчені записки Таврійського національного університету ім. В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика. 2022. Спецвипуск. С. 48–54.DOI: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.spec/08>
- 3.Культура віртуального спілкування : методичні поради. Хмельницький, 2014. 28 с.URL: <http://www.ounb.km.ua/vidanya/2014/kvs.pdf>
- 4.Лінник Л. Етикет у соцмережах, або Друзів обирають. Галицький кореспондент. 23.01.2020. URL: <https://gk-press.if.ua/etyket-u-sotsmerezah-abodruziv-obuyaut/>
- 5.Мартинюк О. М. Особливості невербальної комунікації французьких політиків. Молодий вчений. 2020. № 7.1 (83.1). С. 101–104.
- 6.Посмітна В. В. Мовна комунікація у професійній діяльності : навч. посіб. Київ : Київський ін-т НГУ, 2023. 188 с.
7. Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальна мережа «Facebook» як простір для ділової комунікації в об'єднаних територіальних громадах у сучасних умовах. Світ наукових досліджень. 2022. Вип. 11. С. 75–77.
- 8.Швачич Г. Г., Толстой В. В., Петречук Л. М. та ін. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології : навч. посіб. Дніпро : НМетАУ, 2017. 230 с.
9. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/29700/1/Shkitskaposib_2017-maket%20%281%29.pdf
- 10.Шкіцька І. Ю. Управлінське документознавство : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. 382 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38608/1/Shkitska_Upravl_doumentozn2020.pdf

Інформаційні ресурси

1. Академічна чесність як основа сталого розвитку університету. Режим доступу:https://www.donnu.edu.ua/wpcontent/uploads/sites/8/2019/09/chesnist_osnova_rozvitk_Univers.pdf
2. 10 базових принципів нетикету нагадали в Сьомому ААС. URL: https://zib.com.ua/ua/14974310_bazovih_principiv_netiketu_nagadali_v_somomu_aas.html
2. Етикет в Е-mail листуванні: 22 правила для бізнесу. URL: <https://ges.team/ua/2019/10/etyket-v-e-mail-perepyske/>
3. Зміни до українського правопису-2019 – за 5 хвилин. URL:<https://www.youtube.com/watch?v=SunIrw3fYUc>
4. Новий правопис: повний текст та основні зміни. URL: <https://osvitoria.media/experience/novyj-pravopys-povnyj-tekst-ta-osnovni-zminy/>
5. Особливості ведення ділових переговорів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_st/p5-2.html .
6. Особливості маніпуляції свідомістю в процесі комунікації [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://naub.oa.edu.ua/2010/osoblyvosti-manipulyatsijisvidomistyu-v-protses-komunikatsiji/> .
7. Особливості письмового ділового спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dilovamova.org.ua/177.html> .
8. Положення про протидію плагиату. Режим доступу:<https://www.megu.edu.ua/sites/default/files/2021-07/Polozhennja-pro-protidiju-plagiatu.pdf>
9. Про перелік напрямів та спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/507-97-п#Text>
10. Сутність і засоби невербальної комунікації [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://studentam.net.ua/content/view/3467/97/> .
11. Техніка і методика проведення співбесіди [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nauditor.com.ua/uk/component/na_archive/29?view=material .
12. Як правильно почати та завершити професійний діловий електронний лист. URL: <https://business.tutsplus.com/uk/tutorials/how-to-start-and-end-a-professional-business-email--cms-26313>
13. Національна бібліотека України імені В.В. Вернадського <http://www.nbuv.gov.ua/> 129
14. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О Сухомлинського www.dnrb.gov.ua/
15. Бібліотека українських підручників <http://pidruchniki.ws/>

Політики курсу

Політика контролю	Використовуються такі засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання: поточне опитування; тестування; виконання індивідуальних завдань та презентацій; оцінювання результатів виконаних самостійних робіт; бесіди та обговорення проблемних питань; дискусії; індивідуальні консультації; екзамен. Можливий ректорський контроль.
Політика щодо консультування	Консультації при вивченні дисципліни проводяться згідно затвердженого на кафедрі . Консультування передбачено як очно ,так і з використанням ресурсів електронного навчального курсу у середовищі електронного навчання університету.
Політика щодо перескладання	Студент має право на повторне складання модульного контролю з метою підвищення рейтингу протягом тижня після складання модульного контролю за графіком. Перескладання екзамену відбувається в терміни, визначені графіком освітнього процесу. Здобувач ВО має право на зарахування результатів навчання здобутих у неформальній чи інформальній освіті.
Політика щодо академічної доброчесності	При складанні усіх видів контролю у середовищі електронного навчання завжди активується система розпізнавання особи, що складає контроль. Усі практичні роботи у ЕНК перевіряються вбудованою системою Антиплагіат. При складанні усіх форм контролю забороняється списування, у тому числі з використанням сучасних інформаційних технологій.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим компонентом освітнього процесу. За наявності поважних причин (наприклад, хвороба, особливі потреби, відрядження, сімейні обставини, участь у програмах академічної мобільності тощо) навчання може здійснюватися за індивідуальним графіком, погодженим з деканом факультету.

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Розподіл балів, які отримують студенти за курс

Модуль 1			Модуль 2			Підсумковий контроль		Разом з дисципліни
Аудиторна та самостійна робота			Аудиторна та самостійна робота			Теоретичний курс	Практичне завдання	100
Теоретичний курс (тестування)	Практична робота		Теоретичний курс (тестування)	Практична робота				
10	25		10	30		15	10	
№ лекції	Види робіт	К-ть балів	№ лекції	Види робіт	К-ть балів			
Тема 1	Практичне заняття №1	5	Тема 10-11	Практичне заняття №6	5			
Тема 2-3	Практичне заняття №2	5	Тема 12-13	Практичне заняття №7	5			
Тема 4-5	Практичне заняття №3	5	Тема 14-15	Практичне заняття №8	5			
Тема 6-7	Практичне заняття №4	5	Тема 16-17	Практичне заняття №9	5			
Тема 8-9	Практичне заняття №5	5	Тема 18	Написання есею	10			

Розподіл оцінок

Сума балів за навчальну діяльність	Шкала ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Добре
75-81	C	Добре
67-74	D	Задовільно
60-66	E	Задовільно
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
1-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Затверджено рішенням кафедри ІС, протокол №2 від «30» серпня 2024 року.