

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет історії, політології та національної безпеки
Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства та
інформаційно-аналітичної діяльності

СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни

ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ

підготовки магістра

спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

**освітньо-професійної програми «Інформаційна аналітика та
адміністрування систем управління»**

Силабус навчальної дисципліни «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ» підготовки магістра, галузі знань 02 «Культура і мистецтво», спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», за освітньо-професійною програмою «Інформаційна аналітика та адміністрування систем управління»

Розробники:

Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна, кандидат історичних наук, доцент

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності
протокол № 3 від 30 вересня 2021 р.

Завідувач кафедри:  (Гаврилок С. В.)

©Трофімук-Кирилова Т.М., 2021

I. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	02 «Культура і мистецтво» 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа Інформаційна аналітика та адміністрування систем управління Магістр	Вибіркова
Кількість годин / кредитів 120/4		Рік навчання <u>1</u>
		Семестр <u>2</u> -ий
		Лекції <u>18</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>18</u> год.
		Самостійна робота <u>76</u> год.
ІНДЗ: <u>є</u>	Консультації <u>8</u> год.	
	Форма контролю: залік	
Мова навчання – українська		План 2021 р.

II. Інформація про викладача

ППП: **Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна**

Науковий ступінь: *кандидат історичних наук*

Вчене звання: *доцент*

Посада: *доцент кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності*

Контактна інформація: тел. (Viber, Telegram) 0500749949;

e-mail: Trofimuk.Tetyana@vnu.edu.ua

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

Консультації проводяться згідно затвердженого графіку та під час аудиторних занять згідно розкладу. Для погодження часу консультацій поза графіком студенту необхідно написати на електронну пошту / Telegram / Viber викладачу. Окрім очних, за попередньою домовленістю із викладачем, консультації можуть проводитися online із використанням таких інструментів як електронна скринька, Viber, Telegram, через платформи Zoom, Teams тощо.

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу. Курс «Ділові комунікації» належить до переліку вибірових навчальних дисциплін підготовки магістра за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» освітньо-професійною програмою «Інформаційна аналітика та адміністрування систем управління» і

вивчається на 1 курсі у II семестрі. Дисципліна спрямована на вивчення здобувачами вищої освіти сутності, засобів, видів, форм, етикетних норм ділової комунікації.

2.Пререквізити: Дисципліна базується на знаннях з етики, етикету, ділової української мови, риторики, психології тощо.

3.Мета навчальної дисципліни. Формування у здобувачів вищої освіти важливих для роботи у діловій сфері умінь та навичок: правильно формулювати та висловлювати свої думки, виходити із конфліктних ситуацій із дотриманням етикетних норм та правил під час усної та писемної ділової комунікації; ефективної роботи із різними видами документації та джерелами інформації.

Основним **завданням** вивчення дисципліни є: опанування теоретичних знань з ділової комунікації; удосконалення комунікативних навичок; освоєння прийомів і методів ділового спілкування; ознайомлення із засобами, видами, формами та умовами побудови ефективної ділової комунікації; вивчення психологічних аспектів комунікації у діловій сфері; засвоєння етикетних норм ділової комунікації; формування практичних навичок попередження і розв'язання конфліктних ситуацій, що виникають у процесі взаємодії ділових партнерів.

4.Результати навчання (компетентності). Вивчення дисципліни дозволить здобувачам вищої освіти набути наступні компетентності: *загальні компетентності* (ЗК) – ЗК1. здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; ЗК2. 2. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК 3. вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; ЗК4. здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети; *фахові компетентності* (ФК) – ФК 10. здатність організовувати комунікаційні процеси на засадах володіння принципами та положеннями інформаційної культури.

Програмні результати навчання (РН): РН 10. використовувати прикладні соціокомунікативні технології для організації ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

5. Структура навчальної дисципліни.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Пр. (Лабор.)	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю / Бали
Змістовий модуль 1. Ділова комунікація: поняття, сутність, засоби і види						
Тема 1. Теоретичні основи курсу «Ділові комунікації»	9	2		6	1	Б
Тема 2. Психологічні аспекти та основні етапи комунікативного процесу ділової взаємодії	15	4		10	1	Б, ДС
Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації	15		4	10	1	УО, РМГ, ДГ /8
Тема 4. Невербальні засоби ділової комунікації	17	4	2	10	1	Б, УО, ТР, РМГ, ДГ /6
Тема 5. Усна ділова комунікація	19	4	4	10	1	Б, ДС, УО, ТР, ІРС /10
Тема 6. Писемна ділова комунікація	15		4	10	1	УО, ІРС, РЗ/К /8
Тема 7. Ділова комунікація у мережі Інтернет	15		4	10	1	УО, ДС, ІРС /8
Тема 8. Ділова комунікація у конфліктних ситуаціях: особливості поведінки та способи запобігання/вирішення конфліктів	15	4		10	1	Б, ДГ, РЗ/К
Разом за модулем 1	120	18	18	76	8	40
Види підсумкових робіт						Бал
МКР						30
Виконання завдань самостійної роботи						30
Всього годин / Балів	120	18	18	76	8	100

*Форма контролю: ДС – дискусія, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування завдань / кейсів, ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР – модульна контрольна робота, УО – усне опитування, Б – бесіда, ДГ – ділова гра тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання.

№	Завдання	Номер теми
1.	Опрацювання теоретичного матеріалу	1-8
2.	Підготовка до практичних занять, поточного, модульного та підсумкового контролю	1-8
3.	Укладання термінологічного словника за темами дисципліни	1-8
4.	Складання тестових завдань	1-8
5.	Аналіз актуальних публікацій за тематикою лекційних і семінарських занять	1-8
6.	Виступ на конференції чи публікація тез доповіді/статті за темами курсу	1-8
7.	Підготовка та участь у тренінгах, ділових іграх	3-5, 8
8.	Опрацювання актуальних публікацій та матеріалів про стилі ділового спілкування і комунікативні типи ділових партнерів	2
9.	Опрацювання матеріалів про історичні етапи розвитку засобів комунікації	3-4
10.	Аналіз мовного законодавства України, зокрема Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» від 25 квітня 2019 р., «Європейської хартії регіональних мов або мов меншин» від 05 листопада 1992 р. (ратифіковано 15 травня 2003 р.) і т.д;	3
11.	Укладання порівняльної таблиці невербальних засобів спілкування у різних країнах світу	4
12.	Відповідно до методичних вимог підготовка і виголошення за запропонованою викладачем темою промови і представлення її у вигляді відеозапису	5
13.	Відповідно до отриманої ситуації укладання і оформлення одного із видів ділового листа та надсилання його викладачу на перевірку	6-7
14.	Укладання словника термінів із мережевого етикету (нетикету)	7
15.	Аналіз конфліктних ситуацій, наданих викладачем, і пошук шляхів їх вирішення та обґрунтування стилів поведінки відповідно до обставин	8

IV. Політика оцінювання

Основними формами і методами організації навчання під час вивчення дисципліни «Ділові комунікації» є словесні (лекція, пояснення, бесіда, розповідь, дискусія), наочні (ілюстрація, демонстрація фото-(відео) матеріалів), практичні (практична робота, вправи) методи і прийоми навчання; активні методи навчання (аналіз конкретних ситуацій, ділові ігри, тренінги); самостійна (розв'язання програмних завдань) та індивідуальна робота студентів.

Форми оцінювання – поточний, модульний, підсумковий контроль, усний контроль (усне опитування), тестовий контроль, перевірка індивідуальних завдань та завдань самостійної роботи, метод самоконтролю, залік.

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів Волинського національного університету імені Лесі Українки» від 11 вересня 2020

р.
(<https://ed.eenu.edu.ua/upload/docs/1008/6c6ab8440487ca5013f35d3eb8340f42.pdf>)
та з врахуванням політики щодо академічної доброчесності.

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються наступним чином: поточний контроль передбачає максимальне отримання *40 балів* (робота під час аудиторних занять відповідно до розкладу (усне опитування, розв'язування проблемних ситуацій і завдань, участь у тренінгах, дискусіях, ділових іграх, роботі у малих групах тощо).

Виконання завдань самостійної роботи до тем передбачає максимальне отримання *30 балів*.

Модульний контроль здійснюється у письмовій формі за тематикою лекційних і семінарських занять (тестування, виконання творчих завдань і розв'язування проблемних ситуацій із сфери ділових комунікацій тощо). Максимум – *30 балів*.

Високо оцінюється прагнення студентів: регулярно відвідувати заняття, систематично засвоювати навчальний матеріал та виконувати завдання самостійної роботи, активно працювати на семінарах та лекціях, брати участь в обговоренні проблемних і дискусійних питань, відпрацьовувати пропущені пари. За усі ці види робіт нараховуються бали.

Викладач на початку вивчення курсу ознайомлює здобувачів вищої освіти із політикою оцінювання, визначає терміни здачі усіх видів запланованих робіт. Здобувачі вищої освіти мають дотримуватися усіх визначених строків та інформувати викладача у випадках неможливості відвідувати заняття та вчасно здавати виконані завдання. Викладач фіксує неявку студента на семінарське заняття, що вважається академічною заборгованістю. Її студент має відпрацьовувати в межах затвердженого графіка консультацій або у інший узгоджений з викладачем час, здавши ті завдання, які виносилися на практичне заняття, на якому студент був відсутній. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) і за умови погодження деканом факультету

та керівником курсу навчання може відбуватись за індивідуальним графіком, в тому числі і в online формі. Виконані завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються як ½ передбаченої оцінки. Перенесення дедлайну здачі робіт можливо за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний) та за умови надання студентом документів, що їх підтверджують.

Здобувачів вищої освіти мають дотримуватися академічної доброчесності: самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); при виконанні завдань самостійної роботи та індивідуально-дослідного завдання робити посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації; дотримуватися норм законодавства про авторське право і суміжні права. Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту/здачі з коректними текстовими запозиченнями, які не повинні перевищувати 35%. Недопустимо користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час занять та проведення модульного контролю, якщо це не пов'язано із навчальним процесом.

У межах курсу можливе визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, що здійснюється на добровільній основі. Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають курсу «Ділові комунікації», його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню тощо, які передбачені силабусом навчальної дисципліни і мають відповідне підтвердження. Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, можливе в семестрі, що передує семестру початку вивчення дисципліни, або першого місяця від початку семестру.

V. Підсумковий контроль

У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг, студент може отримати бали, здавши тему з якої відсутні бали, або перездати тему із низькою кількістю балів (усно або письмово, розв'язавши тестові завдання, проблемні і виробничі ситуації). У разі неотримання 60 балів за результатами вивчення курсу здобувач вищої освіти складає залік в усній формі.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна література

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.

2. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: навчальний посібник. Київ: АртЕк, 2002. 208 с.

3. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення : професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 480 с.

4. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособистісне спілкування. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.

5. Культура віртуального спілкування: методичні поради: методичні поради. Хмельницький, 2014. 28 с.

6. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування: навч. посібн. Київ: Каравела, 2010. 352 с.

7. Олійник О. Б. Ділове спілкування: навчальний посібник. Красноармійськ: КПДонНТУ, 2009. 291 с.

8. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2010. 224 с.

9. Плетнева О.Л. Усне ділове спілкування: навч. посібник. Харків: Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2008. 51 с.

10. Сагач Г. М. Мистецтво ділової комунікації. Київ: [б.в.], 1995. 179 с.

11. Серета Н. В. Основи риторики для бізнес-лідерів: ефективний публічний виступ: навчальний посібник. Київ: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с.

12. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб./ Є. І. Бородін, К. В. Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.

13. Шевчук С. В. Ділове мовлення: підручник. Київ: Арій, 2008. 446 с.

14. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення : підручник. Київ: Літера ЛТД, 2003. 480 с.

15. 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/Shkitska-posib_2017-maket%20%281%29.pdf

Додаткова література

1. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособистісне спілкування. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.

2. Кіндзерський С. А., Нижник Н. Р., Олуйко В. М., Пашко Л. А. Ділове спілкування у сфері державного управління. Хмельницький: Вид-во ХУУП, 2005. 195 с.

3. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. з етикету для студентів. Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.

4. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення: навчальний посібник. Київ: Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 280 с.

5. Пиз А., Пиз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання. Київ: КМ-Букс, 2017. 416 с.

6. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. Київ: Знання, 2006. 291 с.

7. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Київ: ЦУЛ, 2008. 224 с.

8. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. Київ: Академвидав, 2004. 280 с.

9. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібник. Київ: Знання, 2005. 442 с.

10. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб.: 3-тє вид., переробл. і доп. Київ: Вікар, 2003. 233 с.