



# МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА  
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСАМИ ТА БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан

доц. А. В. Сташин

\_\_\_\_\_ (підпис)

“28” серпня 2020р.

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі

\_\_\_\_\_ (назва навчальної дисципліни)

галузь знань : 07 «Управління та адміністрування»

\_\_\_\_\_ (шифр і назва галузі знань)

спеціальність: 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

\_\_\_\_\_ (шифр і назва напрямку підготовки)

спеціалізація: «Фінанси, митна та податкова справа»

\_\_\_\_\_ (шифр і назва напрямку підготовки)

освітній ступінь: \_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_

денна форма навчання

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» для студентів які навчаються за галуззю знань 07 «Управління та адміністрування», за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» освітнього ступеня «бакалавр».

« 26 » серпня 2020 року. – 30с.

**Розробник:**

**Дубик В.Я.**, доцент кафедри фінансового менеджменту, к.е.н., доцент

Робоча програма розглянута на засіданні кафедри фінансового менеджменту  
Протокол № 1 від « 27 » серпня 2020 року

Завідувач кафедри фінансового менеджменту \_\_\_\_\_ **Н.С. Ситник**  
(підпис)

**Затверджено Вченою радою факультету управління фінансами та бізнесу**

Протокол № 1 від 28 серпня 2020 року

**ЗМІНИ І ДОПОВНЕННЯ ДО РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри (перезатвердження робочої програми)	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри
2020-2021	Відповідно до регламенту організації освітнього процесу в дистанційному режимі від 31.08.2020р., починаючи з 01.09. 2020р. лекції з навчальної дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» проводяться он-лайн із використанням технологій дистанційного навчання – хмарного середовищаOffice 365	27.08.2020р. № 1	
2020-2021	Відповідно до розпорядження Про організацію освітнього процесу на факультеті управління фінансами та бізнесу із застосуванням дистанційних технологій у 1-му семестрі 2020-2021 навчального року від 16.09.2020р. з 21 вересня 2020 року по 31 жовтня 2020 р. лекційні та семінарські (практичні) заняття з навчальної дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» проводяться в дистанційному режимі із застосуванням технологій дистанційного навчання – хмарного середовищаOffice 365	Розпорядження від 16.09.2020р. № 141-р	

© Дубик В.Я., 2020 рік

© ЛНУ імені Івана Франка, 2020 рік

## **РОЗДІЛ 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

В управлінні фінансами та бізнесі комунікація відіграє надзвичайно важливу роль. Практично все, що роблять управлінці різних рівнів та сучасні бізнесмени для вирішення стратегічних та тактичних завдань розвитку своїх фірм, вимагає ефективного обміну інформацією. Головною умовою ефективності ділової комунікації є усвідомлення того, що можливість реалізації цілей взаємодії зростає, якщо правильно організувати її проведення і досягти при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва. Тому у підготовці фінансистів, управлінців та економістів загалом вагоме значення відіграє вивчення дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі».

### **Предмет навчальної дисципліни**

*Предметом навчальної дисципліни є засоби побудови ефективних комунікацій на організаційному і міжособистісному рівнях.*

### **Мета навчальної дисципліни**

*Метою вивчення навчальної дисципліни є формування теоретичних знань з питань комунікацій в управлінні фінансами та бізнесі, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж ділової людини.*

### **Основні завдання**

Завданнями вивчення дисципліни є:

- сформувати знання щодо історії виникнення та розвитку теорії комунікації в управлінні фінансами та бізнесі;
- сформувати навички практичного застосування методів, інструментів, типів, каналів та засобів комунікації;
- допомогти студентам оволодіти знаннями з теорії та практики комунікації в управлінні фінансами та бізнесі;
- надати необхідну теоретичну та практичну базу задля встановлення і підтримки комунікативних зв'язків, між бізнесом та суспільством, між людиною та світом, між державами та культурами.

### 1.1. Місце навчальної дисципліни в структурно-логічній схемі

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Вступ до фаху	Фінанси ЗЕД
Українська мова (за професійним спрямуванням)	Митна справа
Фінанси	Менеджмент зовнішньоекономічної та митної діяльності
Основи ведення сучасного бізнесу	Митний контроль і митне оформлення
Корпоративна соціальна відповідальність	

### 1.2. Компетентності та результати навчання за дисципліною:

Компетентності	Результати навчання
Розуміння сутності поняття спілкування та основ теорії спілкування	Знати та розуміти структуру комунікативного процесу
Розуміння поняття спілкування та типи спілкування, роль комунікацій в управлінні фінансами та бізнесі;	Знати та розуміти систему паблік рилейшинз в сучасних умовах розвитку ринку
Здатність здійснювати аналіз основних причин поганої комунікації	Вміти правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення
Уміння застосовувати методіку комунікативного управлінського впливу	Володіти методами підготовки та проведення переговорного процесу
Володіння базовими знаннями у сфері комунікативного процесу	Розуміти основні групи помилок комунікації: помилки відправлення повідомлення, одержання повідомлення, особистих настанов, колективної дії, організації.
Навички застосування сучасного інформаційного та програмного забезпечення для отримання та обробки даних у сфері Паблік рилейшинз	Вміти організувати та провести діловий прийом
Уміння розпізнавати труднощі комунікації та основні групи помилок комунікацій	Володіти методикою складання листів-нагадування, листів-запитів, оферт, претензій, прес-релізів, рекомендаційних листів
Уміння вибирати адекватну стратегію, методи і технологію ефективного впливу на конкретний соціальний конфлікт	Вміння аналізувати культурні особливості партнерів при проведенні ділових зустрічей

## РОЗДІЛ 2. ОПИС ПРЕДМЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### “ Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі ”

(назва навчальної дисципліни)

Характеристика навчальної дисципліни							
<b>Шифр та найменування галузі знань:</b> <i>07 «Управління та адміністрування»</i>				<b>Цикл дисциплін за навчальним планом:</b> <i>вибіркова дисципліна циклу професійної та практичної підготовки</i>			
<b>Код та назва спеціальності:</b> <i>072 «Фінанси, банківська справа та страхування»</i>				<b>Освітній ступінь:</b> <i>бакалавр</i>			
<b>Спеціалізація:</b> <i>Фінанси, митна та податкова справа</i>							
<b>Курс:</b> 3 <b>Семестр:</b> 5				<b>Методи навчання:</b> лекції, семінарські заняття, самостійна робота, ІНДЗ (творчі завдання), робота в бібліотеці, проведення ділових ігор та тренінгів, тощо.			
<b>Кількість кредитів ECTS</b>	<b>Кількість годин</b>	<b>Кількість аудиторних годин</b>	<b>Лекції</b>	<b>Семінари, практичні, лабораторні</b>	<b>Заліки по модулях (контрольні роботи)</b>	<b>Самостійна робота студента (СРС)</b>	<b>Індивідуальна робота студента (ІР)</b>
4	120	48	32	14	2	48	24
<b>Кількість тижневих годин</b>		<b>Кількість змістових модулів (тем)</b>		<b>Кількість заліків по модулях/контрольних робіт</b>		<b>Вид контролю</b>	
3		15		1		залік	

### РОЗДІЛ 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<b>Номер теми</b>	<b>Назва теми</b>
Тема 1.	Спілкування та комунікації
Тема 2.	Процес та види комунікацій
Тема 3.	Ділові стратегії
Тема 4.	Труднощі та бар'єри комунікації
Тема 5.	Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння
Тема 6.	Діловий стиль і манери обговорення
Тема 7.	Психологічна культура ділової розмови
Тема 8.	Службове спілкування
Тема 9.	Експресивна поведінка в спілкуванні
Тема 10.	Конфлікти, їх суть і природа. Комунікативні конфлікти та їх наслідки
Тема 11.	Ведення комерційних переговорів
Тема 12.	Ділова атрибутика і одяг
Тема 13.	Організація та проведення ділових зустрічей
Тема 14.	Організація ділових прийомів
Тема 15.	Писемна комунікація

## **РОЗДІЛ 4. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Тема 1. Спілкування та комунікації**

Проблема та практика спілкування. Поняття спілкування. Типи спілкування. Предмет спілкування. Накопичувачі свідомості.

Поняття комунікації. Грані комунікації. Структура комунікації. Умови ефективності зворотного зв'язку.

Соціальні інститути комунікації. Інститут „Паблік Рілейшинз”. Головна мета цього інституту.

Ефективність комунікації в умовах ринку. Причини розвитку комунікації в бізнесі. Багатоканальний комунікативний зв'язок.

### **Тема 2. Процес та види комунікацій**

Структура комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу (відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, приймач, відгук, зворотний зв'язок). Шуми у системі комунікації.

Ділова розмова. Когнітивна та афектативна сфери ділової розмови. Три складові розмови.

Бесіда, обговорення, співбесіда. Круглий стіл, мозкова атака, ділова командна гра. Спір, полеміка, дискусія. Диспути, дебати. Торги. Багатосторонні переговори („третейський суд”, „поділ здобичі”, „сеанс одночасної гри”).

Види комунікації. Форми комунікації. Висхідні та низхідні комунікації. Схеми комунікації (лінійна, кільцева, зіркова, колесо, багатозв'язна, ієрархічна).

Структура спілкування. Підходи до спілкування як до процесу.

### **Тема 3. Ділові стратегії**

Загальна характеристика стратегії. П'ять елементів стратегії.

Види стратегій. Ділова стратегія. Функціональна стратегія. Стратегія як тактика вибору тактик.

Стратегічний сценарій. Параметри стратегічного сценарію. Види стратегічних сценаріїв.

Шість принципів постановки цілей. Закони управлінського спілкування.

### **Тема 4. Труднощі та бар'єри комунікації**

Труднощі комунікації. Основні групи помилок комунікації. Помилки відправлення повідомлення, одержання повідомлення, особистих настанов, колективної дії, організації.

Основні причини поганої комунікації. Нерозуміння важливості спілкування. Неправильна настанова свідомості та якість комунікації (стереотипи, упереджені уявлення, відносини між відправником та одержувачем, відсутність уваги та інтересу, нехтування фактами), помилки при побудові спілкування (неправильний вибір слів, помилки в організації повідомлення, неправильна оцінка здатності одержувача зрозуміти повідомлення, слабка переконливість).

Міжособистісні бар'єри, пов'язані із сприйняттям, семантичними бар'єрами, невербальними перепонами, неякісним зворотним зв'язком, невмінням слухати.

Помилки в спілкуванні. Контроль, обмежений інцидентами. Тотальний контроль. Прихований контроль. Вибірковий контроль. Контроль заради проформи. Контроль внаслідок недовіри.

Фактори, які впливають на розмову. Ввідна комунікатора. Ввідна реципієнта. Процесуальні змінні. Змінні ситуації. Зовнішні змінні. Групові змінні. Історичні змінні.

Бар'єри спілкування. Бар'єр негативних емоцій. Бар'єри поганого настрою. Бар'єри сприйняття. Бар'єри мови. Бар'єри настанови. Бар'єр першого враження. Бар'єри взаєморозуміння.

### **Тема 5. Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння**

Мова. Мовлення. Знаки-індекси. Знаки-образи. Знаки-символи. Поняття розуміння. Рівні розуміння.

Тезаурус особистості. Фразеологія. Фразеологічні кластери. Кластер позитивної поведінки. Кластер відсутності у суб'єкта адекватного сприйняття зовнішнього світу. Кластер утруднення власної активності. Кластер суб'єктивної оцінки власної поведінки. Кластер порушення цілеспрямованої діяльності. Кластер аморальності. Кластер брехливості. Кластер конформізму. Тести ідентифікації суб'єкта.

### **Тема 6. Діловий стиль і манери обговорення**

Ділове спілкування. Діловий стиль спілкування. Різниця між цими поняттями. Поняття принциповості по суті та принциповості по формі.

Принциповість по суті. Імперативи ділового обговорення: поставте себе на місце опонента, формулюйте цілі ділового спілкування в межах їх досяжності, предметом суперечки має бути ставлення до проблеми, а не до опонента, принциповість повинна ґрунтуватися на принципах позиції.

Принциповість за формою. Припис 1 „Мені це довірено”. Припис 2 „Поставте себе на моє місце”.

Техніка боротьби. Принцип реалізації переваг. Правила, яких треба дотримуватися для реалізації цього принципу.

Співробітництво. Фактори, що сприяють раціональній взаємодії.

### **Тема 7. Психологічна культура ділової розмови**

Створення сприятливого психологічного клімату. Способи Д. Карнегі, які дозволяють на початку ділової розмови схилити опонента до потрібної точки зору. Закони запам'ятовування: закон враження, закон пам'яті-повторення, закон пам'яті-асоціації.

Вміння говорити. Правила правильного сприйняття повідомлення.

Вміння слухати. Модель процесу повідомлення Фрідмана Шульц фон Туна (суть справи, саморозкриття, заклик, відношення). Рекомендації ефективного слухання.



Постановка запитань і техніка відповіді на них. Види запитань: інформаційні, дзеркальні, естафетні.

Сприйняття партнера. Прийоми В.І. Курбатова, які дозволяють досягти взаєморозуміння.

Управління емоціями. Рекомендації з управління емоційним станом.

### **Тема 8. Службове спілкування**

Етика ділового спілкування. Причини неетичної поведінки. Правила етики службових відносин.

Поняття етики та етикету. Службовий етикет. Правило об'єктивності. Увага до фактів. Наказ і прохання. Етика покарання. Принципи покарання. Формула звільнення. Подяка та комплімент.

Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Правила усного розпорядження. Правила вітань і прощань.

Методи комунікативного управлінського впливу.

### **Тема 9. Експресивна поведінка в спілкуванні**

Поняття експресії. Мімічна ознака. Мімічний код.

Експресія погляду. Особливості „мови” очей. Рухи очей. Типи поглядів, їх трактування та рекомендовані дії.

Мова жестів у комунікації. Узгодженість жестів та мови. Групи жестів та їх значення.

Міміка. Гримаси насолоди, випробовування, протесту, подиву, стурбованості тощо. Голос як прояв експресії.

### **Тема 10. Конфлікти, їх суть і природа.**

#### **Комунікативні конфлікти та їх наслідки**

Поняття конфлікту. Ознаки конфлікту. Схема конфліктної взаємодії. Джерело конфлікту. Зона конфлікту. Причина та привід конфлікту. Конфліктна взаємодія. Границя допустимої дії. Міра обґрунтованості претензії.

Види конфліктів. Чвари, кон'юнктура, суперництво, боротьба, конкуренція. Відкритий та прихований конфлікт. Мотиваційний конфлікт. Конфлікти комунікацій. Цільовий конфлікт. Статусний конфлікт. Індивідуальний та груповий конфлікти. Конфлікти вибору.

Стреси, неврози, кризи. Реакції людей в таких станах. Страх. Методи зняття напруги.

### **Тема 11. Ведення комерційних переговорів**

Підготовка до переговорів. Вибір часу та місця зустрічі. Підготовка приміщення. Опрацювання переговорного процесу.

Порядок ведення переговорного процесу. Взаємне уточнення інтересів. Етап обговорення. Узгодження позицій і розробка домовленостей.

Техніка ведення переговорів. Суть методу позиційного торгу. Метод принципівих переговорів.

Стратегія ведення переговорів. Метод „балкону”. Метод Сократу.

Стилі ведення переговорів. Франція. Китай. США. Німеччина. Англія. Японія. Рекомендації щодо ведення переговорів.

### **Тема 12. Ділова атрибутика і одяг**

Візитні картки. Використання візитних карток. Варіанти оформлення візитних карток. Підписи на картці, зроблені від руки.

Ділові подарунки. Рекомендації вибору подарунків із врахуванням положення, віку, статі, індивідуальних та культурних особливостей ділових партнерів.

Діловий одяг жінки. Діловий одяг чоловіка. Рекомендації з підбору та комбінування одягу і аксесуарів.

### **Тема 13. Організація та проведення ділових зустрічей**

Правила та норми проведення ділових зустрічей. Діловий протокол. Врахування культурних особливостей партнерів.

Домовленість про ділову зустріч. Предмет зустрічі. Місце проведення. Часові межі. Кількість учасників. Матеріали до обговорення і підсумкові документи зустрічі.

Підготовка приміщень. Зустріч делегації. Правила посадки в автомобілі. Привітання. Розміщення учасників зустрічі. Офіційна мова.

### **Тема 14. Організація ділових прийомів**

Підготовка прийому. Види прийому. Сніданок. Обід. Вечеря. „Келих шампанського” або „келих вина”. „Чай”. „Коктейль” або „фуршет”. Надсилання запрошень та позначення на них.

Організація та проведення прийомів з розташуванням. Правила розсадки за столом на різних видах прийомів. Проголошення тостів. Страви, що подаються.

Види прийомів, що існують в міжнародній практиці. Правила організації сніданку, „келиху шампанського”, „а-ля фуршету”, „коктейлю”, „шведського столу”. Прийом „обід-фуршет”. Прийом „жур-фікс”.

### **Тема 15. Писемна комунікація**

Історія писемного спілкування. Стандартизація та уніфікація тексту. Класифікація листів. Класифікація ділових листів. Оформлення бланку листа та конверту.

Цілі ділового листа. Складання плану листа. Стиль та тон ділового листа.

Оформлення реквізитів листа. Заголовок. Показання на посилення. Дата. Адреса одержувача. Вступне звертання. Посилання на зміст листа. Основний текст листа. Заклучна форма ввічливості. Підпис. Посилання на додаток до листа.

Правила ділового листування. Оформлення листа-нагадування, листа-запита, офerti, претензії. Правила написання та поширення прес-релізу. Поняття, використання та порядок складання рекомендаційного листа.

Призначення та види резюме. Правила їх складання та поширення.

## РОЗДІЛ 5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### Основна література

Амант К. Ділові комунікації: брошура / Кірк Ст. Амант; Консорціум із удосконалення бізнес-освіти в Україні. — К., 2001. — 70 с.

Аналітика, експертиза, прогнозування : монографія / Є.А. Макаренко, М.М. Рижков, М.А. Ожеван. — К. : Наша культура і наука, 2003. — 614 с.

Бард А. Нетократия. Новая правящая элита и жизнь после капитализма : переводное издание / А. Бард, Я. Зодерквист. — СПб.: Стокгольмская школа экономики, 2005. — 252 с.

Блайд Дж. Маркетинговые коммуникации: Что? Как? И почему?/ Дж. Блайд. — Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2004. — 368 с. — Пер. с англ.

Білоус В. С. Зв'язки з громадськістю (паблік рилейшнз) в економічній діяльності : навчальний посібник / В. С. Білоус. — К.: КНЕУ, 2005. — 275 с.

Боднар І. Міжнародна інформація : навчально-методичний посібник для самостійного вивчення курсу / І. Боднар. — Львів: Новий світ-2000, 2005. — 216 с.

Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: підручник / Н. Ю. Бутенко. — К. : КНЕУ, 2004. — 383 с.

Владимирська Г. О. Реклама : навчальний посібник / Г. О. Владимирська, П. О. Владимирський. — К. : Кондор, 2006. — 334 с.

Гринберг Т. Э. Политические технологии: ПР и реклама : учебное пособие / Т. Э. Гринберг. — М.: Аспект Пресс, 2005. — 317 с.

Гриценко О. Культура і влада. Теорія і практика культурної політики в сучасному світі / О. Гриценко. — К.: УЦКД, 2000. — 228 с.

Грушевицкая Т. Г. Основы межкультурной коммуникации: Учебник / Т. Г. Грушевицкая; Под ред. А. П. Садохина. — М.: ЮНИТИ, 2002. — 352 с.

Даниленко С. І. Міжнародна журналістика репортерське спілкування : практикум / С.І. Даниленко. — К. : ІМВ, 2002. — 248 с.

Діяльність ЗМІ під час виборів президента України — К.: Геопринт, 2004. — 214 с.

"Джинсова" свобода. Роль медіа у парламентській виборчій кампанії — 2006 / Упоряд.: О. Довженко, Н. Лигачова. — К. : Вістка, 2006. — 224 с.

Європейські засоби масової інформації: конспект лекцій для студентів спеціальності "Міжнародна інформація" спеціалізації "Європейські комунікації" / Під ред. Є.А. Макаренко. — К.: Київський Національний університет імені Тараса Шевченка, 1999. — 229 с.

Зернецька О. В. Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини: / О. В. Зернецька. — К.: Освіта, 1999. — 374 с.

- Здоровега В. Й. Теорія і методика журналістської творчості : підручник / В. Й. Здоровега. — 2-ге вид., перероб. і допов. — Львів : ПАІС, 2004. — 268 с.
- Іванов В. Основні теорії масової комунікації і журналістики : навчальний посібник / В. Іванов. — К. : Центр вільної преси, 2010. — 258 с.
- Информация и общественное мнение: От репортажа в СМИ к реальным переменам / ред. Румин Ислам. — М.: Альпина Паблшерз, 2010. — 293 с.
- Кашлев Ю. Б. Информация и PR в международных отношениях : монография / Ю.Б. Кашлев, Э.А. Галумов. — М. : Известия, 2003. — 432 с.
- Козак І. А. Телекомунікації в бізнесі: Навчальний посібник / І. А. Козак. — К.: КНЕУ, 2004. — 367 с.
- Кондратьев С. В. Связи с общественностью: Учебное пособие / С.В. Кондратьев, Р.Н. Абрамов. — М.: Академический Проект, 2004. — 432 с.
- Кузнецова О. Д. Засоби масової комунікації: Посібник/ О.Д. Кузнецова. — 2-ге вид., перероб. й допов.. — Львів: ПАІС, 2005. — 200 с.
- Куриляк В. Є. Міжнародний менеджмент : навчальний посібник / В. Є. Куриляк. — Тернопіль: Карт-бланш, 2004. — 268 с.
- Корню Д. Етика засобів масової інформації / Д. Корню. — К.: К.І.С., 2004. — 130 с.
- Лэйхифф Д. М. Бизнес-коммуникации: Стратегии и навыки / Д. М. Лэйхифф, Дж. М. Пенроуз. — СПб.: Питер, 2001. — 688 с. — (Теория и практика менеджмента)
- Малкин Е. Основы избирательных технологий и партийного строительства / Е. Малкин, Е. Сучков. — 5-е изд. — М.: SPSL — "Русская панорама", 2003. — 480 с.
- Маклюэн Г. М. Понимание Медиа: Внешние расширения человека / Г.М. Маклюэн. — М.: Канон-пресс-Ц, 2003. — 464 с. — Пер. с англ.
- Мак-Квейл Д. Теорія масової комунікації / Д. Мак-Квейл; пер.: О. Возьна, Г. Сташків. — 4-те вид. — Львів : Літопис, 2010. — 538 с. — Пер. с англ.
- Назаров М. М. Массовая коммуникация в современном мире: методология анализа и практика исследований / М.М. Назаров. — М.: Едиториал УРСС, 2003. — 240 с.
- Основы теории коммуникации: Учебное пособие / Под ред. М. А. Василика. — М.: Гардарики, 2003. — 615 с.
- Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека: Монография / А. Петренко. — М.: Технологическая школа бизнеса, 1993. — 208 с.
- Плошин В. Ю. Теория и практика массовой информации : учебное пособие / В. Ю. Плошин. — СПб.: Знание, 2005. — 168 с.
- Почепцов Г. Г. Коммуникативные технологии двадцатого века / Г.Г. Почепцов. — К.: Ваклер, 2002. — 352 с.

Почепцов Г. Г. Паблік рилейшнз : навчальний посібник / Г.Г. Почепцов. — К. : Знання, 2004. — 373 с.

Почепцов Г. Г. Інформація и дезінформація : монографія / Г. Г. Почепцов. — К. : Ника-Центр, Ельга, 2001. — 251 с.

Почепцов Г. Г. Паблік рилейшнз для професіоналов / Г. Г. Почепцов. — К.: Ваклер, 2003. — 624 с.

Почепцов Г. Г. Інформаційна політика : навчальний посібник / Г.Г. Почепцов, С.А. Чукут. — К. : Знання, 2006. — 663 с.

Потятиник Б. В. Медіа: ключі до розуміння / Б. В. Потятиник. — Львів: ПАІС, 2004. — 312 с.

Примак Т. О. Маркетингові комунікації: Навчальний посібник / Т.О. Примак. — К.: Ельга, Ніка-Центр, 2003. — 280 с.

Психологія делового общенія: Хрестоматія / Ред.-сост. Д. Я. Райгородский. — Самара: ИД "Бахрах-М", 2006. — 784 с.

Разроев Э. Инфокоммуникационный бизнес: управление, технологии, маркетинг/ Э. Разроев. — СПб.: Профессия, 2003. — 352 с.

Рот Ю. Межкультурная коммуникация: Теория и тренинг: учебно-методическое пособие/ Ю. Рот. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. — 223 с.

Садохин А. П. Межкультурная коммуникация: Учебное пособие / А. П. Садохин. — М.: Альфа-М; М.: ИНФРА-М, 2004. — 288 с.

Сердюк, О. Д. Теорія та практика менеджменту : навчальний посібник / О.Д. Сердюк. — К. : ВД "Професіонал", 2004. — 432 с.

Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации : учебное пособие / А. В. Соколов. — СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 2002. — 461 с.

Сэмпсон Э. Бизнес-презентация: Творческие идеи для блестящего выступления / Э. Сэмпсон. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2004. — 202 с.

Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навчальний посібник / Л. І. Скібіцька. — К. : Центр учбової літератури, 2007. — 384 с.

Ситник В. Ф. Телекомунікації в бізнесі: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / В. Ф. Ситник, І. А. Козак. — К.: КНЕУ, 1999. — 204 с.

Слісаренко І. Ю. Паблік рилейшнз у системі комунікації та управління: Навчальний посібник/ І.Ю. Слісаренко. — К.: МАУП, 2001. — 104 с.

Спивак В. А. Современные бизнес-коммуникации: Стандартные положения об отделах. Формы переписки. Делопроизводство / В. А. Спивак. — СПб.: Питер, 2002. — 448 с.

Сучасний виборчий PR : навчальний посібник / За ред. В. В. Лісничого. — К. : ВД "Професіонал", 2004. — 384 с.

Сучасні технології та засоби маніпулювання свідомістю, ведення інформаційних війн і спеціальних інформаційних операцій : навчальний посібник / Петрик В.М. [та інші]. — К.: Росава, 2006. — 208 с.

Теория и практика рекламы : учебник / Под ред. Тулупова В. В. — СПб.: Издательство Михайлова В.А., 2006. — 528 с.

Трухачов О. І. PR та міжкультурний менеджмент : навчально-методичний комплекс дисципліни для студентів магістратури спеціальності "Міжнародний бізнес" / Університет економіки та права "КРОК". — К.: Університет економіки та права "КРОК", 2011. — 26 с.

Трухачов О. І. Зв'язки з громадськістю: навчально-методичний комплекс дисципліни для студентів напрямку підготовки «Міжнародна інформація» для денної та заочної форми навчання / Університет економіки та права "КРОК". — К. : Університет економіки та права "КРОК", 2011. — 39 с.

Трухачов О. І. Інформаційні компанії: навчально-методичний комплекс дисципліни для студентів напрямку підготовки «Міжнародна інформація» для денної та заочної форми навчання / Університет економіки та права "КРОК". — К. : Університет економіки та права "КРОК", 2012. — 30 с.

Шаян Л. П. PRo суспільні комунікації / Л. П. Шаян. — К.: ТОВ "Група компаній "Динаміка", 2008. — 180 с.

Шарков Ф. И. Интегрированные бренд-коммуникации / Ф.И. Шарков. — М.: РИП-холдинг, 2004. — 244 с.

Шарков Ф. И. Итегрированные PR-коммуникации (связи с общественностью как компонент интегрированных маркетинговых коммуникаций / Ф.И. Шарков. — М.: РИП-холдинг, 2004. — 272 с.

Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: Учебник / Ф.И. Шарков. — М.: ИД "Социальные отношения", 2003. — 248 с.

Шарков Ф. И. Современные маркетинговые коммуникации: Словарь-справочник/ Ф.И. Шарков. — М.: Альфа-пресс, 2006. — 352 с.

Шарков Ф. И. Теория коммуникации (базовый курс): Учебник / Ф.И. Шарков. — М.: РИП-холдинг, 2004. — 246 с.

Шарков Ф. И. Политический консалтинг (специализация курса "Консалтинг в связях с общественностью") : учебное пособие / Ф.И. Шарков. — М. : Издательский Дом " Дашков и К ", 2004. — 460 с.

Чічановський А. А. Інформаційні процеси в структурі світових комунікаційних систем : підручник / А. А. Чічановський, О. Г. Старіш. — К.: Грамота, 2010. — 568 с.

## Додаткова література

Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технологія, техніка паблік рілейшенз [Монографія] / В.М.Бебик. — К.: МАУП, 2005. — 440 с.

Березин В. М. Массовая коммуникация: сущность, каналы, действия / Валерій Матвеевич Березин. — М.: РИП-холдинг, 2004. — 174 с. — (Практическая журналистика).

Брайант Дж. Основы воздействия СМИ: [научно-популярное изд.]/ Дж. Брайант, С. Томпсон; пер. с англ. В.В. Кулебы и Я.А. Лебеденка . — М.: Вильяме, 2004. — 432 с .

Винтерхофф-Шпурк П. Медиapsихология. Основные принципы; [пер с нем. О. Шипилова] / Петер Винтерхофф-Шпурк. — Х.: Гуманитарный центр, 2007. — 288 с.

Грачев М. Н. Политические коммуникации: теоретические концепции, модели, векторы развития: [Монография] / Михаил Николаевич Грачев. — М.: Прометей, 2004. — 328 с.

Гриценко О. Основи теорії міжнародної журналістики. [навч. видання] / О. Гриценко, В. Шкляр / [под. ред. В.В. Різуна]. — К.: ВПЦ Київський університет, 2002. — 304 с.

Квіт С. Масова комунікація: [навчальне видання] / Сергій Квіт. — К.: ВД Києво-Могилянська академія, 2008. — 206 с.

Липман У. Общественное мнение / Уолтер Липман; [пер. с англ. Т. В. Барчуновой; [ред. пер. К. Левинсон, К. Петренко] — М.: ИФ Общественное мнение, 2004. — 384 с.

Набруско В. І. Формування громадської думки в умовах легітимації влади (масово-комунікаційний вимір): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. наук.: спец 23.00.03 "Політична культура та ідеологія" / В. І. Набруско. — Київ, 2006. — 20 с.

Нестеряк Ю. В. Інформаційно-технологічний і творчий потенціал агенційної журналістики (вітчизняний і світовий досвід): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філолог. наук: спец. 10.01.08 "Журналістика"/ Ю.В. Нестеряк. — Київ, 2005. — 20 с.

Новини vs Новини. Виборча кампанія в новинних телепрограмах /За ред. Н. Костенко і В. Іванова; Інституту соціології НАН України, Інституту журналістики Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Академії української преси . — К.: ЦВП, 2005. — 212 с.

Перспективи створення суспільного мовлення в Україні. — К.: Геопринт, 2005. — 85 с.

Пітерс Д. Д. Слова на вітрі: історія ідеї комунікації; [пер. з англ. А. Іщенко] / Джон Дарем Пітерс. — К.: Києво- Могилян. акад., 2004. — 302 с.

Почепцов Г. Г. Теорія комунікації: [навч. посіб.] / Георгій Почепцов. — [2-ге вид., доп.] — К.: ВЦ Київський університет, 1999. — 308 с.

Почепцов Г. Г. Медіа: теорія масових комунікацій: [навч. видан.] / Г. Г. Почепцов. — К.: Альтпрес, 2008. — 403 с.

Різун В. В. Теорія масової комунікації [Електронний ресурс] / В. В. Різун // Електрона бібліотека Інституту журналістики. — Режим доступу: <http://journalib.univ.kiev.ua/index.php?act=book.index&book=1>

Трухачов О. І. Історико-теоретичні аспекти дослідження розвитку політичної комунікації / "Гілея: науковий вісник": Збірник наукових праць. — К., Випуск 53 (10) — 2011. — С. 451-457.

Трухачов О. І. Політична журналістика» і «політичний PR": точки дотику та розбіжності в політичній комунікації / О. І. Трухачов / Українська журналістика: умови формування та перспективи розвитку: Зб. наук. пр./ МОН України. Черкаський нац., ун-т ім. Б. Хмельницького, 2007. — С. 231- 235.

Трухачов О. І. Принцип зворотного зв'язку в українській політичній комунікації / О. І. Трухачов // Політичний менеджмент. Український науковий журнал. — № 5(26). — 2007. — С. 66–70.

Трухачов О. І. Інформаційно-комунікативне поле політики / О. І. Трухачов // Політика та публіцистика . Зб. наук. праць політол. спрямованості. Вип. 1(5), 2008р. — С. 23–35.

Яковлев И. П. Ключи к общению. Основы теории коммуникации: [учеб. пособие] / Игорь Петрович Яковлев. — СПб.: Авалон, 2006. — 240 с.

Baker C. Edwin Media, Markets and Democracy. — N.Y.: Cambridge university press, 2002. — 377 p.

Black E. Politics and the News: The Political Functions of the Mass Media. — Toronto: Butterworths, 1982. — 455 p.

Chomsky N. Necessary Illusions: Thought Control in Democratic Societies. — Erscheinungsdatum: Seiten South End Press, 1989. — 556 p.

Deutsch W. K. The Nerves of Government: models of political communication and control (with a new introduction). — N.Y.: The Free Press, 1966 — 316 p.

Gunter R. Democracy and the Media: A comparative perspective / R. Gunter, A. Mughan — N.Y.: Cambridge university press, — 2004. — 496 p.

Hallin C. Comparing Media Systems: Three models of media and politics / Daniel C. Hallin, P. Mancini. — N.Y.: Cambridge university press, — 2005. — 342 p.

Hawkes D. Ideology / D. Hawkes. — London: Routledge, 2004. — 208 p.



Free Dictionary [Электронный ресурс] / Princeton University — Farlex clipart collection. Farlex Inc., 2003-2008. — Режим доступа: <http://www.thefreedictionary.com/political+arena>

Lasswell H. D. The structure and function of communication in society / H. D. Lasswell // The Communication of Ideas/ H. D. Lasswell. — N.Y., 1948. — P. 37–51.

McNair B. An introduction to political communication / B. McNair. — N.Y.: Routledge, 2003. — 250 p.

McQuail D. Mass communication theory: An Introduction / D. McQuail. — London: Sage Publications, 1983. — 245 p.

McQuail D. Mass communication theory: An Introduction / D. McQuail. — London: Sage Publications, 1992. — 352 p.

McQuail D. Political communication / D. McQuail // Encyclopedia of government and politics. — N.Y.: Taylor & Francis e-Library, 2002. — P. 471–485.

Shannon C. E. Communication in the Presence of Noise [Электронный ресурс] / C. E Shannon // Proceeding of the IRE. — Jan.1949. — vol. 37, № 1. — P. 10–21. — Режим доступа: <http://www.weizmann.ac.il/complex/tlusty/courses/InfoInBio/Papers/Shannon1948CommPresNoise.pdf> 169.

Voltmer K. Mass Media and Political Communication in New Democracies / K. Voltmer. — N Y.: Routledge, 2006. — 252 p.

**РОЗДІЛ 6. ГРАФІК РОЗПОДІЛУ НАВЧАЛЬНОГО ЧАСУ  
ЗА ОСВІТНЬОЮ ПРОГРАМОЮ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ**

<i>№ розділу, теми (змістові модулі)</i>	<i>Назва розділу, теми, змістового модуля</i>	<i>Кількість годин за ОПП</i>			<i>Розподіл аудиторних годин</i>	
		<i>Всього</i>	<i>у тому числі</i>		<i>лекції</i>	<i>семінари</i>
			<i>СРС ЛНДЗ</i>	<i>ауд.</i>		
<b>Тема 1</b>	Спілкування та комунікації	7	4	3	2	1
<b>Тема 2</b>	Процес та види комунікацій	7	4	3	2	1
<b>Тема 3</b>	Ділові стратегії	7	4	3	2	1
<b>Тема 4</b>	Труднощі та бар'єри комунікації	7	4	3	2	1
<b>Тема 5</b>	Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння	11	4/4	3	2	1
<b>Тема 6</b>	Діловий стиль і манери обговорення	7	2/2	3	2	1
<b>Тема 7</b>	Психологічна культура ділової розмови	7	2/2	3	2	1
<b>Тема 8</b>	Службове спілкування	8	3/2	3	2	1
<b>Тема 9</b>	Експресивна поведінка в спілкуванні	8	3/2	3	2	1
<b>Тема 10</b>	Конфлікти, їх суть і природа. Комунікативні конфлікти та їх наслідки	11	3/2	6	4	2
<b>Тема 11</b>	Ведення комерційних переговорів	8	3/2	3	2	1
<b>Тема 12</b>	Ділова атрибутика і одяг	8	3/2	3	2	1
<b>Тема 13</b>	Організація та проведення ділових зустрічей	8	3/2	3	2	1
<b>Тема 14</b>	Організація ділових прийомів	8	3/2	3	2	1
<b>Тема 15</b>	Писемна комунікація	8	3/2	3	2	1
<b>Разом</b>		<b>120</b>	<b>48/24</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>16</b>

## РОЗДІЛ 7. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН АУДИТОРНИХ ЗАНЯТЬ

### 7.1. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

№ заняття	Тема та короткий зміст заняття	Кількість годин
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Тема 1. Спілкування та комунікації</b>		<b>2</b>
<b>1</b>	Проблема та практика спілкування. Поняття спілкування. Типи спілкування. Предмет спілкування. Накопичувачі свідомості.	2
<b>Тема 2. Процес та види комунікацій</b>		<b>2</b>
<b>2</b>	Структура комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу Види комунікації.	2
<b>Тема 3. Ділові стратегії</b>		<b>2</b>
<b>3</b>	Загальна характеристика стратегії. П'ять елементів стратегії. Види стратегій. Ділова стратегія. Функціональна стратегія. Стратегія як тактика вибору тактик. Стратегічний сценарій.	2
<b>Тема 4. Труднощі та бар'єри комунікації</b>		<b>2</b>
<b>4</b>	Труднощі комунікації. Основні групи помилок комунікації. Помилки відправлення повідомлення, одержання повідомлення, особистих настанов, колективної дії, організації. Основні причини поганої комунікації.	2
<b>Тема 5. Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння</b>		<b>2</b>
<b>5</b>	Мова. Мовлення. Знаки-індекси. Знаки-образи. Знаки-символи. Поняття розуміння. Рівні розуміння. Тезаурус особистості. Фразеологія.	2
<b>Тема 6. Діловий стиль і манери обговорення</b>		<b>2</b>
<b>6</b>	Ділове спілкування. Діловий стиль спілкування. Техніка боротьби. Співробітництво. Фактори, що сприяють раціональній взаємодії.	2
<b>Тема 7. Психологічна культура ділової розмови</b>		<b>2</b>
<b>7</b>	Створення сприятливого психологічного клімату. Вміння говорити. Правила правильного сприйняття повідомлення. Вміння слухати.	2
<b>Тема 8. Службове спілкування</b>		<b>2</b>
<b>8</b>	Етика ділового спілкування. Причини неетичної поведінки. Правила етики службових відносин. Поняття етики та етикету. Службовий етикет. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Методи комунікативного управлінського впливу.	2

<b>Тема 9. Експресивна поведінка в спілкуванні</b>		<b>2</b>
<b>9</b>	Поняття експресії. Мімічна ознака. Мімічний код. Експресія погляду. Мова жестів у комунікації. Узгодженість жестів та мови. Групи жестів та їх значення. Міміка.	2
<b>Тема 10. Конфлікти, їх суть і природа. Комунікативні конфлікти та їх наслідки</b>		<b>4</b>
<b>10</b>	Поняття конфлікту. Ознаки конфлікту. Схема конфліктної взаємодії. Джерело конфлікту. Зона конфлікту. Причина та привід конфлікту. Конфліктна взаємодія. Границя допустимої дії. Міра обґрунтованості претензії. Стреси, неврози, кризи. Реакції людей в таких станах. Страх. Методи зняття напруги.	2
<b>11</b>	Види конфліктів. Чвари, кон'юнктура, суперництво, боротьба, конкуренція. Відкритий та прихований конфлікт. Мотиваційний конфлікт. Конфлікти комунікацій. Цільовий конфлікт. Статусний конфлікт. Індивідуальний та груповий конфлікти. Конфлікти вибору.	2
<b>Тема 11. Ведення комерційних переговорів</b>		<b>2</b>
<b>12</b>	Підготовка до переговорів. Порядок ведення переговорного процесу. Техніка ведення переговорів. Стратегія ведення переговорів. Стили ведення переговорів.	2
<b>Тема 12. Ділова атрибутика і одяг</b>		<b>2</b>
<b>13</b>	Візитні картки. Використання візитних карток. Ділові подарунки. Діловий одяг жінки. Діловий одяг чоловіка.	2
<b>Тема 13. Організація та проведення ділових зустрічей</b>		<b>2</b>
<b>14</b>	Правила та норми проведення ділових зустрічей. Діловий протокол. Врахування культурних особливостей партнерів. Домовленість про ділову зустріч. Підготовка приміщень. Зустріч делегації. Правила посадки в автомобілі. Привітання. Розміщення учасників зустрічі. Офіційна мова.	2
<b>Тема 14. Організація ділових прийомів</b>		<b>2</b>
<b>15</b>	Підготовка прийому. Види прийому. Організація та проведення прийомів з розташуванням. Види прийомів, що існують в міжнародній практиці	2
<b>Тема 15. Писемна комунікація</b>		<b>2</b>
<b>16</b>	Історія писемного спілкування. Стандартизація та уніфікація тексту. Класифікація листів. Класифікація ділових листів. Оформлення бланку листа та конверту. Правила ділового листування. Призначення та види резюме. Правила їх складання та поширення.	2
<b>Разом</b>		<b>32</b>

## 7.2. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ заняття	Тема	Кількість годин (С/ЗМ)
1	2	3
Тема 1. Спілкування та комунікації Тема 2. Процес та види комунікацій		2
1	Семінарське заняття № 1	2
Тема 3. Ділові стратегії Тема 4. Труднощі та бар'єри комунікації		2
2	Семінарське заняття № 2	2
Тема 5. Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння Тема 6. Діловий стиль і манери обговорення		2
3	Семінарське заняття № 3	2
Тема 7. Психологічна культура ділової розмови Тема 8. Службове спілкування		2
4	Семінарське заняття № 4	2
Тема 9. Експресивна поведінка в спілкуванні Тема 10. Конфлікти, їх суть і природа. Комунікативні конфлікти та їх наслідки		4
5	Семінарське заняття № 5	2
Тема 10. Конфлікти, їх суть і природа. Комунікативні конфлікти та їх наслідки Тема 11. Ведення комерційних переговорів		2
6	Семінарське заняття № 6	2
Тема 12. Ділова атрибутика і одяг Тема 13. Організація та проведення ділових зустрічей		2
7	Семінарське заняття № 7	2
Тема 14. Організація ділових прийомів Тема 15. Писемна комунікація		2
8	Семінарське заняття № 8	2
Разом семінарських занять (С)		16

## 7.3. ГРАФІК ОBOB'ЯЗКОВИХ КОНСУЛЬТАЦІЙ

№ п/п	Назва розділу, зміст консультації	К-сть годин
1	Консультація по підготовці до семінарських занять, опрацюванню рекомендованої літератури	3
2	Консультація по організації та виконанню самостійної роботи студентів	2
3	Консультація по організації та виконанню індивідуальної роботи студентів	2
Разом		7

## РОЗДІЛ 8. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

1. Проблема та практика спілкування.
2. Співробітництво: фактори, які сприяють раціональній взаємодії.
3. Торги, багатосторонні переговори.
4. Питання теорії комунікації.
5. Вміння говорити.
6. Стилi ведення переговорів.
7. Соціальні інститути комунікації.
8. Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом.
9. Візитні картки.
10. Ефективність комунікації в умовах ринку.
11. Постановка запитань і техніка відповіді на них.
12. Ділові подарунки.
13. Процес комунікації.
14. Сприйняття партнера.
15. Діловий одяг.
16. Види комунікацій.
17. Управління емоціями.
18. Правила та норми проведення ділових зустрічей.
19. Структура спілкування.
20. Етика ділового спілкування.
21. Домовленість про ділову зустріч.
22. “Мозкова атака”, “Круглий стіл”, командна гра.
23. Ділова розмова. Бесіда, обговорення, співбесіда.
24. Підготовка та проведення ділової зустрічі.
25. Спiр, полеміка, дискусія, дебати, диспути.
26. Службовий етикет.
27. Організація та проведення прийомів з розсадкою.
28. Загальна характеристика стратегії.
29. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин.
30. Організація ділових прийомів.
31. Види стратегій.
32. Методи комунікативного управлінського впливу.
33. “Шведський стіл”, “Фуршет”.
34. Шість принципів постановки цілей.
35. Експресія як вираз внутрішнього світу людини.
36. “Келих вина”, “Келих шампанського”, “Коктейль”, “Обід-буфет”, “Журфікс”.
37. Ділові стратегії управління спілкуванням.
38. Експресія погляду.
39. Переваги та недоліки писемної комунікації.
40. Труднощі комунікації.
41. Мова жестів в комунікації.
42. Класифікація листів.

- 43.Шість помилок, які руйнують спілкування.
- 44.Міміка і голос як експресивні складові комунікації.
- 45.Оформлення бланків листа і конвертів.
- 46.Фактори, які впливають на розмову.
- 47.Соціально-психологічна характеристика конфлікту, його суть.
- 48.Загальні правила ділового листування, вимоги до ділових листів.
- 49.Бар'єри спілкування.
- 50.Природа та джерело конфлікту.
- 51.Оформлення реквізитів листа.
- 52.Мова, мовлення, свідомість.
- 53.Комунікативні конфлікти.
- 54.Складання листів-запитів, листів-підтверджень. Відповіді на них.
- 55.Проблема розуміння мови в комунікації.
- 56.Зона, причина та привід конфлікту.
- 57.Цілі ділового листа та складання його плану.
- 58.Словник особистості.
- 59.Конфліктна взаємодія, алгоритм розв'язування конфліктів.
- 60.Стиль та тон ділового листа.
- 61.Фразеологічні кластери.
- 62.Страх.
- 63.Вступне звертання. Основний текст листа.
- 64.Діловий стиль спілкування.
- 65.Методи зняття напруги.
- 66.Види резюме. Правила складання та використання.
- 67.Принциповість по суті.
- 68.Порядок ведення переговорного процесу.
- 69.Правила оформлення та поширення прес-релізів.
- 70.Принциповість по формі.
- 71.Техніка введення переговорів.
- 72.Призначення рекомендаційних листів. Поради до оформлення та використання.
- 73.Техніка боротьби.
- 74.Стратегія введення переговорів.
- 75.Стратегічний сценарій.

## РОЗДІЛ 9. МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Основним нормативним документом, що визначає оцінювання сформованих компетентностей у студентів є Положення «Про контроль та оцінювання навчальних досягнень студентів Львівського національного університету імені Івана Франка» від 01.03.2013р. із змінами, затвердженими наказом ректора від 01.07.2015р. № О-96. Оцінювання здійснюється за 100-бальною системою (за шкалою ECTS та національною шкалою).

Відповідно до Положення система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує такі види занять як лекційні, семінарські/практичні заняття, виконання самостійної роботи і індивідуальної роботи (ІР), а також модульної контрольної роботи.

- поточний контроль знань та компетентностей роботи студентів включає суму оцінок за семінари/практичні заняття, самостійну та індивідуальну роботу (максимальна кількість балів – 50).

- підсумковий контроль знань та компетентностей студентів включає модульну контрольну роботу (максимальна кількість балів– 50).

Підсумкова максимальна кількість – 100 балів.

### 9.1 Таблиця оцінювання знань та компетенцій студентів

Поточний контроль				Модульна контрольна робота, бали	РАЗОМ, бали
Семінари/практичні, бали	Самостійна робота, бали	Індивідуальна робота, бали	РАЗОМ бали		
35	5	10	50	50	100

**Політика щодо дедлайнів та перескладання:** роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – 20% від визначених балів за даний вид роботи. Студенти виконують декілька видів письмових робіт (есе, індивідуальну роботу). Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я).

**Політика щодо академічної доброчесності:** списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.



**Політика щодо відвідування:** Відвідування занять (лекцій, практичних, семінарських занять курсу) є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік, карантин ) навчання може відбуватись в онлайн формі. Студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

Уся література, яка викладачем надається виключно в освітніх цілях є без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

## 9.2. СИСТЕМА НАРАХУВАННЯ РЕЙТИНГОВИХ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

По закінченні вивчення навчальної дисципліни студент може максимально набрати **100 балів**.

### Система нарахування рейтингових балів

№ з/п	Види робіт	Бали рейтингу	Максимальна к-сть балів
<i>Обов'язкові види робіт</i>			
1.	<p><b>Практичні роботи/семінарські заняття</b> Оцінку «відмінно» (максимально 5 балів за практичну роботу/семінарське заняття) студент отримує за умови відповідності виконаного завдання студентом та його усної відповіді (захисту виконаної практичної роботи) за усіма п'ятьма зазначеними критеріями. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку.</p> <p><b>Контроль систематичного виконання практичних робіт/семінарських занять і самостійної роботи</b> <b>(«5»)</b> – студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання. <b>(«4»)</b> – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань. <b>(«3»)</b> – студент в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та</p>	Від 1 до 5 балів	5

	<p>помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.</p> <p><b>(«2»)</b> – студент 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 практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.</p> <p><b>(«1»)</b> – студент частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.</p>		
2.	<p><b>Самостійна робота (тестування за результатами виконаних самостійних робіт)</b></p> <p>Самостійна робота студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті. Засвоєння тем, які виносяться лише на самостійну роботу контролюється при підсумковому семестровому контролі.</p>	Від 1 до 5 балів	5
3.	<p><b>Індивідуальна робота студента (ІНДЗ)</b></p> <p><b>(«10»)</b> – глибоке розкриття проблем, відображення власної позиції, опрацювання додаткових джерел літератури, використання практичних матеріалів, виступ перед групою</p> <p><b>(«8-9»)</b> – глибоке розкриття проблем, відображення власної позиції, опрацювання додаткових джерел літератури, використання практичних матеріалів</p> <p><b>(«5-7»)</b> – робота суто компілятивного рівня</p> <p><b>(«1-4»)</b> – робота подана невчасно. Робота студента не відповідає означеним вимогам, зміст роботи не відповідає обраній темі дослідження</p> <p><b>(«0»)</b> – не виконано</p>	Від 1 до 10 балів	10
4.	<p><b>Підсумкова контрольна робота (заліковий модуль)</b></p> <p><b>(«50»)</b> – глибоке розкриття питання; матеріал викладено логічно;</p> <p><b>(«40»)</b> – є окремі порушення у послідовності викладення матеріалу; допущені неточності при розкритті питання; мають місце скорочення, які не є загальноприйнятими, помилки тощо;</p> <p><b>(«30»)</b> – є суттєві порушення у послідовності викладення матеріалу; допущені помилки при розкритті питання; мають місце скорочення, які не є загальноприйнятими, помилки тощо.</p> <p><b>(«20»)</b> – є суттєві порушення у послідовності викладення матеріалу; допущені суттєві помилки при розкритті питання; мають місце скорочення, які не є загальноприйнятими, помилки тощо.</p> <p><b>(«0-10»)</b> – відповідь на питання неправильна; - відповідь на питання відсутня.</p>	Від 1 до 50 балів	50

### 9.3 Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100	відмінно	зараховано
B	81 – 89	дуже добре	
C	71 – 80	добре	
D	61 – 70	задовільно	
E	51 – 60	достатньо	
FX	21 – 50	незадовільно	незараховано
F	0 – 20	незадовільно (без права перездачі)	незараховано (без права перездачі)

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни за цією шкалою відображається у відомості обліку успішності та іншої академічної документації.

## 10. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Методичне забезпечення та наукове забезпечення кредитно-модульної системи організації навчального процесу з навчальної дисципліни “Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі” включає:

- державні стандарти освіти;
- навчальні та робочі навчальні плани;
- програма навчальної дисципліни;
- робоча програма;
- методичні матеріали до виконання самостійної та індивідуальної роботи;
- завдання для проведення поточного та підсумкового контролю (текстові та електронні варіанти);
- завдання для підсумкового контролю;
- законодавчі та інструктивно-методичні матеріали;
- підручники і навчальні посібники.

## 11. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ

**Проблемні лекції** направлені на розвиток логічного мислення студентів, коло питань теми обмежується двома-трьома ключовими моментами, використовується досвід зарубіжних навчальних закладів. Студентам під час лекцій роздається друкований матеріал, виділяються головні висновки з питань, що розглядаються. При читанні лекцій студентам даються питання для самостійного розмірковування, на які лектор відповідає сам, не чекаючи відповідей студентів.

**Мозкові атаки** – метод розв’язання невідкладних завдань, сутність якого полягає в тому, щоб висловити якомога більшу кількість ідей за дуже обмежений проміжок часу, обговорити і здійснити їх селекцію.

**Робота в малих групах** дає змогу структурувати семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду спілкування.

**Семінари-дискусії** передбачають обмін думками і поглядами учасників з приводу даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

**Кейс-метод** – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій тощо.

**Презентації** – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань тощо.

**Банки візуального супроводження** сприяють активізації творчого сприйняття змісту дисципліни за допомогою наочності та аналізу, вивчення:

- законодавчих матеріалів;
- навчально-методичних матеріалів з вивчення навчальної дисципліни “Митний менеджмент”;
- періодичних видань:
  - “Відомості Верховної Ради України”
  - “Економіка України”
  - “Статистика України”
  - “Актуальні проблеми економіки”.

<b>ТЕМА 4. Труднощі та бар’єри комунікації</b>	
<b>Проблемні лекції</b>	<b>Проблемні питання:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Помилки в спілкуванні при здійсненні бізнес-діяльності</li><li>2. Фактори, які впливають на розмову</li><li>3. Бар’єри спілкування</li></ol>
<b>Робота в малих групах</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Аналіз міжособистісних стосунків в організації</li><li>✓ Техніка переконливого впливу</li></ul>

Семінари-дискусії Мозкові атаки Кейс-методи Презентації	<b>1. Проблемне повідомлення та дискусія з питань:</b> 1. Причини комунікативних бар'єрів 2. Види комунікативних бар'єрів  <b>2. Презентації індивідуально опрацьованого матеріалу студентами по заданій темі.</b>
<b>ТЕМА 8. Службове спілкування</b>	
Проблемні лекції	<b>Проблемні питання:</b> 1. Етика ділового спілкування 2. Службовий етикет 3. Комунікативні принципи оптимізації ділових відносин 4. Методи комунікативного управлінського впливу
Семінари-дискусії Мозкові атаки Презентації	<b>1. Кейс-метод</b> «Як підготувати публічний виступ»  <b>2. Презентації індивідуально опрацьованого матеріалу студентами по заданій темі.</b>
<b>ТЕМА 9. Експресивна поведінка в спілкуванні</b>	
Проблемні лекції	<b>Проблемні питання:</b> 1. Експресія як вираз внутрішнього світу людини 2. Експресія погляду 3. Мова жестів у комунікації 4. Міміка і голос як експресивні складові комунікації
Семінари-дискусії Мозкові атаки Кейс-методи Презентації	<b>1. Проблемне повідомлення та дискусія з питань:</b> ✓ Групи жестів та їх значення. ✓ Особливості „мови” очей. Рухи очей. ✓ Типи поглядів, їх трактування та рекомендовані дії.  <b>2. Презентації індивідуально опрацьованого матеріалу студентами по заданій темі.</b>
<b>ТЕМА 7. Психологічна культура ділової розмови</b>	
Семінари-дискусії Мозкові атаки Кейс-методи Презентації	<b>1. Проблемне повідомлення та дискусія з питань:</b> 1. Мовна поведінка 2. Техніка слухання співрозмовника 3. Техніка постановки запитань
Робота в малих групах	Вправа “Техніка постановки запитань”
<b>ТЕМА 12. Ділова атрибутика і одяг</b>	
Проблемні лекції	<b>Проблемні питання:</b> 1. Візитні картки 2. Ділові подарунки 3. Діловий одяг
Семінари-дискусії Мозкові атаки Кейс-методи Презентації	<b>1. Проблемне повідомлення та дискусія з питань:</b> ✓ Характеристика ділового одягу чоловіка ✓ Характеристика ділового одягу жінки  <b>2. Презентації індивідуально опрацьованого матеріалу студентами по заданій темі.</b>

<b>Робота в малих групах</b>	Вправа «Розробка ділової візитки»
<b>Тема 15. Писемна комунікація</b>	
<b>Проблемні лекції</b>	<b>Проблемні питання:</b> 1. Переваги та недоліки писемної комунікації 2. Поняття прес-релізу. Правила його складання та поширення.
<b>Робота в малих групах</b>	✓ Рекомендаційний лист: призначення, правила написання та використання. ✓ Поняття та види резюме. Правила написання резюме ✓ Самостійне написання прес-релізу, резюме та рекомендаційного листа.
<b>Семінари-дискусії</b> <b>Мозкові атаки</b> <b>Кейс-методи</b> <b>Презентації</b>	<b>1. Проблемне повідомлення та дискусія з питань:</b> ✓ Як пройти співбесіду при працевлаштуванні ✓ Правила проведення співбесіди при працевлаштуванні <b>2. Презентації індивідуально опрацьованого матеріалу студентами по заданій темі.</b>

## 12. РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Ресурси мережі Інтернет із законодавства України	Ресурси мережі факультету з навчальної дисципліни
1	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Сервер Верховної Ради України: <a href="http://www.rada.gov.ua/">http// www.rada. gov.ua/</a></li> <li>▪ Нормативні акти України: <a href="http://www.nau.kiev.ua">www.nau.kiev.ua</a></li> <li>▪ Ліга Бізнес Інформ: <a href="http://www.liga.net/">http//www.liga.net/</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Програма навчальної дисципліни</li> <li>▪ Робоча програма навчальної дисципліни</li> <li>▪ Конспект лекцій з дисципліни</li> <li>▪ Плани семінарських занять та методичні рекомендації до їх проведення</li> <li>▪ Методичні рекомендації з виконання самостійної роботи студента (СРС)</li> <li>▪ Методичні рекомендації до виконання індивідуальної роботи студента</li> <li>▪ Засоби діагностики знань студентів з навчальної дисципліни</li> </ul>