

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

"ЗАТВЕРДЖЕНО"
Проректор з навчально-методичної роботи

Карина ПЕМАЦКАЛО



КУЛЬТУРА КОМУНІКАЦІЇ

робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань
Спеціальність
Освітній рівень
Освітня програма

29 «Міжнародні відносини»
292 «Міжнародні економічні відносини»
другий (магістерський)
«Міжнародний бізнес»

Статус дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

вибіркова
українська

Завідувач кафедри

міжнародних економічних відносин

Ірина ОТЕНКО

Харків
2022

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри міжнародних економічних відносин

Протокол № 1 від 31.08.2022 р.

Розробник:

Євдокімова-Лисогор Леся Анатоліївна, к.п.н., доцент кафедри міжнародних економічних відносин

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

Анотація навчальної дисципліни

Становлення України як європейської держави сприяє інтенсивному розвитку партнерських та міжособистісних відносин з представниками різних організацій. З огляду на це, значно збільшується потреба у фахівцях, які у професійній діяльності можуть здійснювати професійну комунікацію. Уміння порозумітися у процесі комунікації, підтримати бізнес-партнера, вирішити конфлікт є запорукою зміцнення співпраці на засадах загальнолюдських цінностей. Комунікативний характер професійно-практичної діяльності фахівців актуалізує проблему набуття студентами досвіду взаємодії з партнерами. Вивчення тем «Зовнішній і внутрішній імідж майбутнього фахівця», «Службовий етикет та правила корпоративної поведінки», «Керований конфлікт та стратегії регулювання конфліктів», «Теорія ввічливості як основа професійної комунікації», «Культура організації та проведення ділових нарад», «Техніки ефективного письма» та інші дозволять майбутнім фахівцям успішно виконувати організаційну, аналітичну роботу відповідно до норм професійно-ділової комунікації та морально-етичних правил.

Мета навчальної дисципліни: вивчення студентами теоретичних засад та набуття практичних навичок професійно-ділової комунікації, які є необхідними для ефективної співпраці з партнерами.

Характеристика навчальної дисципліни

Курс	1М
Семестр	1
Кількість кредитів ECTS	5
Форма підсумкового контролю	Іспит

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Соціальна складова міжнародного бізнесу	Технологічний та інформаційний розвиток міжнародного бізнесу
	Міжнародні стратегії
	Міжнародна безпека

Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
Здатність спілкуватися іноземною мовою Здатність працювати в команді. Здатність до самонавчання, підтримки належного рівня знань, готовність до опанування знань нового рівня,	Мати необхідні для професійної діяльності знання та навички з ділових комунікацій у сфері міжнародних економічних відносин, а також ефективно спілкуватися на професійному та соціальному рівнях, включаючи усну та письмову комунікацію іноземною мовою/іноземними мовами

підвищення своєї фаховості та рівня кваліфікації	
Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. Здатність здійснювати дослідження та/або інновації у сфері міжнародних економічних відносин	Приймати обґрунтовані рішення з проблем міжнародних економічних відносин за невизначених умов і вимог, працювати самостійно і в команді, брати на себе ініціативу та відповідальність, мотивувати та керувати роботою інших для досягнення поставлених цілей, забезпечувати якість виконуваних робіт, аргументувати результативність економічної діяльності у мінливому середовищі
Здатність виявляти та розв'язувати складні задачі і проблеми, генерувати нові ідеї у сфері міжнародних економічних відносин та/або під час навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог	Вміти продукувати та перевіряти гіпотези, визначати і розв'язувати наукові проблеми, планувати і виконувати наукове або прикладне дослідження, збирати необхідну інформацію, аргументувати висновки і презентувати результати дослідження

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні поняття професійно-ділової комунікації

Тема 1. Культура комунікації як навчальна дисципліна

- 1.1. Культура комунікації як навчальна дисципліна.
- 1.2. Місце дисципліни у системі наукового пізнання та її взаємозв'язок з гуманітарними науками.
- 1.3. Об'єкт, предмет, мета та завдання навчальної дисципліни. Категорійний апарат навчальної дисципліни. Сутність, структура, функції професійної комунікації.
- 1.4. Становлення комунікації та її місце в професійній діяльності майбутнього фахівця.

Тема 2. Сутність поняття «культура комунікації»

- 2.1. Філософський аспект культури комунікації. Вплив культури на процес комунікації.
- 2.2. Психологічний аспект культури комунікації. Проблеми розуміння у процесі комунікативної взаємодії.
- 2.3. Лінгвістичний аспект комунікації. Національна картина світу. Особливості національних культур. Принципи та форми соціальної взаємодії представників різних культур.

Тема 3. Зміст та форми професійно-ділової комунікації

- 3.1. Способи, моделі, стилі комунікації. Вербальна, невербальна та паравербальна комунікація, передача інформації. Зміст та форми професійної комунікації.

3.2. Культура сприйняття і розуміння партнера в процесі комунікації. Техніки ефективного слухання.

3.3. Організація взаємодії ділових партнерів. Стратегія і тактика комунікації.

Змістовий модуль 2

Сучасні стратегії професійно-ділової комунікації

Тема 4. Формування іміджу майбутнього фахівця

4.1. Колективний та корпоративний імідж. Імідж особистості у зовнішньому та внутрішньому середовищі. Формування іміджу майбутнього фахівця.

4.2. Культура взаємодії: візитна картка як засіб комунікації, сувеніри й подарунки як форма особистої поваги.

4.3. Майстерність проведення церемоній.

Тема 5. Особливості комунікації як форми професійно-ділової взаємодії

5.1. Комунікація як форма ділової співпраці. Службовий етикет та правила корпоративної поведінки. Теорія ввічливості як основа культури комунікації.

5.2. Професійна етика. Норми та принципи ділових відносин.

5.3. Мовленнєвий етикет.

Тема 6. Конфлікти та шляхи управління ними

6.1. Причини виникнення конфліктів у процесі комунікації. Визначення поняття «конфлікт», види конфліктів. Перешкоди та утруднення у процесі комунікації.

6.2. Засоби та способи досягнення взаєморозуміння. Стилї поведінки у конфліктних ситуаціях. Керований конфлікт, стратегії регулювання конфліктами.

Тема 7. Організація та проведення ділових нарад

7.1. Класифікація ділових нарад.

7.2. Організація підготовки нарад та переговорів. Методи підготовки та етапи проведення нарад.

7.3. Майстерність проведення переговорів.

Тема 8. Бар'єри в діловому спілкуванні

8.1. Поняття та типи бар'єрів ділового спілкування

8.2. Психологічні прийоми подолання бар'єрів у процесі професійного спілкування.

8.3. Комунікативні тактики подолання бар'єрів у спілкуванні.

Тема 9. Маніпуляції у професійному середовищі фахівця

9.1. Характеристика маніпуляцій у бізнес-спілкуванні.

9.2. Методи, засоби та прийоми маніпуляції у процесі ділової комунікації.

9.3. Мистецтво маніпуляції в сучасному бізнес середовищі.

Тема 10. Культура письмового ділового спілкування та листування

10.1. Види та форми письмового ділового спілкування. Основні риси письмового спілкування.

10.2. Стилї та лаконічність ділової кореспонденції. Техніки ефективного письма.

10.3. Національні особливості ділового листування.

Перелік практичних занять, а також питань та завдань до самостійної роботи наведено у таблиці “Рейтинг план навчальної дисципліни”

Методи навчання та викладання

Методи навчання, спрямовані на активізацію та стимулювання навчально-пізнавальної діяльності здобувачів вищої освіти використовуються: проблемні лекції, практичні заняття проблемного характеру (тема: «Вербальна та невербальна комунікація», тема: «Службовий етикет та правила корпоративної поведінки»), усне опитування, дискусії, робота в малих групах (тема: «Комунікація в професійній діяльності фахівця», тема: «Культура партнерства в процесі комунікації», тема: «Стиль ділової кореспонденції»), презентації (тема: «Психологічний аспект культури комунікації. Проблеми розуміння у процесі комунікативної взаємодії.», тема: «Майстерність проведення церемоній», тема: «Мовленнєвий етикет.», тема: «Стиль поведінки у конфліктній ситуації», тема: «Бар’єри ділового спілкування», тема: «Мистецтво маніпуляції в сучасному бізнес середовищі»), індивідуальна робота під час виконання творчих завдань та підготовки до занять.

Під час проведення лекційних та практичних занять використовуються: пояснювально-ілюстративний, проблемне викладання, частково-пошуковий, дослідницький методи викладання.

Порядок оцінювання результатів навчання

Оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни «Культура комунікації» здійснюється за накопичувальною (100-бальною) системою оцінювання.

Оцінювання здійснюється за такими видами контролю:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти іспит, – 35 балів);

контроль знань проводиться у формі письмової контрольної роботи як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті *інтегровану* оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час практичних занять проводиться за такими критеріями:

активна робота на практичних заняттях, перевірка домашніх завдань (усне опитування, дискусії тощо): 30 балів. Підготовка презентацій, що мають бути виконані в середовищі PowerPoint, максимальна оцінка ставиться за умови наявності не менше, ніж 10 слайдів, які у повній мірі розкривають зміст її теми, та відповідного представлення матеріалів презентації у групі. Максимальна оцінка за одну презентацію – 3 бали, (кількість презентацій – 6) : 18 балів. Максимальна кількість балів за усі домашні завдання становить усього – **48 балів**;

поточна контрольна робота (дві контрольні роботи), максимально оцінюється в 6 балів (дві контрольні роботи). Контрольна робота включає два питання (теоретичне та практичне) (максимальна оцінка за кожне завдання – 3 бали) усього – **12 балів**.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: вивчення лекційного матеріалу та підготовка до практичних занять.

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену, завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей.

Кожен екзаменаційний білет складається із 3 завдань, теоретичних та практичних (ситуаційного, діагностичного та евристичного характеру).

Практичні завдання передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця на робочому місці та дозволяють діагностувати рівень підготовки і компетентності студента з навчальної дисципліни.

Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної "Відомості обліку успішності".

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімум можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімум можлива кількість балів, набраних на екзамені, – 25.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни

Форми оцінювання та розподіл балів наведено у таблиці «Рейтинг-план навчальної дисципліни».

Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми та види навчання	Форми оцінювання	Мак бал	
1	2	3	4	
<i>Аудиторна робота</i>				
Тема 1.	Лекція	Лекція – дискусія за питаннями: Об'єкт, предмет, мета та завдання навчальної дисципліни. Категорійний апарат навчальної дисципліни.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Становлення комунікації та її місце в професійній діяльності майбутнього фахівця.	Перевірка виконання домашнього завдання	3

	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Перевірка домашніх завдань	
Тема 2.	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція: Філософський аспект культури комунікації. Вплив культури на процес комунікації.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Психологічний аспект культури комунікації. Проблеми розуміння у процесі комунікативної взаємодії.	Перевірка виконання домашнього завдання Презентація	3 3
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття та тестового контролю.	Перевірка домашніх завдань	
Тема 3.	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція: Зміст та форми професійної комунікації. Способи, моделі, стилі комунікації. Вербальна та невербальна комунікація, передача інформації.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Культура сприйняття і розуміння партнера в процесі комунікації. Техніки ефективного слухання.	Перевірка виконання домашнього завдання Контрольна робота	3 6
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Перевірка домашніх завдань	
Тема 4	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція – дискусія за питаннями: Колективний та корпоративний імідж. Імідж особистості у зовнішньому та внутрішньому середовищі. Формування іміджу майбутнього фахівця.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Культура взаємодії: візитна картка як засіб комунікації, сувеніри й подарунки як форма особистої поваги. Майстерність проведення церемоній.	Перевірка виконання домашнього завдання Презентація	3 3

	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
ема 5	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція за питаннями: Комунікація як форма ділової співпраці. Службовий етикет та правила корпоративної поведінки. Теорія ввічливості як основа культури комунікації.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Професійна етика. Норми та принципи ділових відносин. Мовленнєвий етикет.	Перевірка виконання домашнього завдання Презентація	3 3
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка виконання домашнього завдання	
Тема 6	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція: Причини виникнення конфліктів у процесі комунікації. Визначення поняття «конфлікт», види конфліктів. Перешкоди та утруднення у процесі комунікації.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Засоби та способи досягнення взаєморозуміння. Стили поведінки у конфліктних ситуаціях.	Перевірка виконання домашнього завдання Презентація	3 3
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
Тема 7.	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція: Класифікація ділових нарад. Організація підготовки нарад та переговорів.	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Методи підготовки та етапи проведення нарад. Майстерність проведення переговорів	Перевірка домашніх завдань	3

<i>Самостійна робота</i>				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
<i>Аудиторна робота</i>				
Тем а 8.	Лекція	Лекція: Бар'єри в діловому спілкуванні Майбутнього фахівця	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Поняття та типи бар'єрів ділового спілкування Психологічні прийоми подолання бар'єрів у процесі професійного спілкування.	Перевірка домашніх завдань	3
		Комуникативні тактики подолання бар'єрів у спілкуванні.	Презентація	3
<i>Самостійна робота</i>				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
<i>Аудиторна робота</i>				
Тем а 9.	Лекція	Лекція: Маніпуляції у професійному середовищі фахівця	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Характеристика маніпуляцій у бізнес-спілкуванні. Методи, засоби та прийоми маніпуляції у процесі ділової комунікації.	Перевірка домашніх завдань	3
		Мистецтво маніпуляції в сучасному бізнес середовищі	Презентація	3
<i>Самостійна робота</i>				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
<i>Аудиторна робота</i>				
Тем а 10.	Лекція	Лекція: Культура письмового ділового спілкування та листування	Активна робота на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Види та форми письмового ділового спілкування. Стиль та лаконічність ділової кореспонденції. Техніки ефективного письма.	Перевірка домашніх завдань	3
		Національні особливості ділового листування.	Контрольна робота	6
<i>Самостійна робота</i>				

	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
Іспит				40

Рекомендована література

Основна

1. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. II курсу всіх спец. гуманіст. профілю ден. та заоч. форми навчання / О. Г. Берестенко ; Держ. закл. "Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка". – Луганськ; Вид-во ДЗ "ЛНУ імені Тараса Шевченка", 2018. – 299 с.
2. Ділове спілкування: усна і писемна форми: навч. посіб. / О. О. Тележкіна, Н. О. Лисенко, О. О. Кушнір та ін. – Харків : Вид-во НФаУ, 2018. – 384 с.
3. Дубова В. В. Культура спілкування майбутніх фахівців з міжнародних відносин : навч. посіб. / В. В. Дубова. – Хмельницький : ХНУ, 2020. – 278 с.
4. Седова Л. Н. Этика и этикет в бизнесе и их взаимосвязь : Текст лекции. / Л. Н. Седова; – Харьков : Изд. ХНЭУ, 2018. – 76 с.
5. Хаджирадева С. К. Діалогова комунікація : теорія та практика : навч. посіб. / С. К. Хаджирадева, Н. М. Черненко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Одес. регіон. ін-т держ. упр. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2018. – 201 с.

Додаткова

6. Баранівський В. Ф. Принципи етики ділового спілкування у психології бізнесу / В. Ф. Баранівський // Наукові записки ; Нац. ун-т "Києво-Могилян. акад.". - К. : НаУКМА. - Т. 84 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. - 2018. - С.34-38.
7. Гук О. І. Етика та культура ділового спілкування. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Львів. регіон. ін-т держ. упр., Центр перепідготов. та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, органів місц. самоврядування та кер. держ. п-в, установ й орг. Львів, ЛРІДУ НАДУ, 2018. – 122с.
8. Євдокімова-Лисогор Л. А. Формування міжкультурної компетентності майбутнього менеджера як важливий чинник професійної діяльності / Л. А. Євдокімова-Лисогор // Міжнародна науково-практична конференція «Інтелектуальна та емоційна складові навчання іноземних мов: новітні тенденції і виклики для вищої школи», ФІМВ НАУ – 7 червня 2019 – Київ – С. 262-267.
9. Yevdokimova-Lysohor Lesia Formation of the communication culture of the future specialist in the international business /Актуальні питання гуманітарних наук: Міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. – 2022. – Випуск 49. Том 1. – С. 204-212
10. Карнегі Д. Як виробити впевненість у собі і впливати на людей, виступаючи публічно / Д. Карнегі ; [пер. з англ.]. – Рибінськ : ВАТ «Рибінський Будинок друку», 2018. – 205 с., с.102
11. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., переробл. і доп. — К.: Знання, 2018.

12. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. - К. : Знання, 2018. - 230 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

13. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця. Дисципліна «Культура комунікації» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=5343>

14. Кріс Хедфілд про ефективну комунікацію [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://open.kmbs.ua/kris-hedfild-pro-efektivnu-komunikaciyu/>