

Міністерство освіти та науки України
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КОРАБЛЕБУДУВАННЯ
імені адмірала Макарова
Навчально-науковий гуманітарний інститут
Кафедра журналістики, реклами та PR-технологій



ЗАТВЕРДЖЕНО

Проректор з науково-педагогічної
роботи

Слободян С. О.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Program of the Discipline

ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ
BUSINESS COMMUNICATIONS AND CONFLICTOLOG

рівень вищої освіти	<u>перший (бакалаврський)</u>
тип дисципліни	<u>вибіркова</u>
мова викладання	<u>українська</u>

Миколаїв – 2024 р.

Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

Розробник: Філатова О.С., доктор філологічних наук, професор, завідувач кафедри журналістики, реклами та PR-технологій

«01» вересня 2023 року. 11 с.

Проект робочої програми навчальної дисципліни «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ» розглянуто на засіданні кафедри журналістики, реклами та PR-технологій

Протокол №2 від «05» вересня 2023 р.

Завідувач кафедри

Філатова О.С.

Проект робочої програми навчальної дисципліни «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ» розглянуто Науково-методичною комісією *Навчально-наукового гуманітарного інституту*.

Протокол № 6 від «16» січня 2024 р.

Голова

Бобіна О. В.

Проект робочої програми навчальної дисципліни «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ» погоджено з навчальним відділом

Начальник відділу

Лабарткава А. В.

Робоча програма навчальної дисципліни «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ» затверджено Навчально-методичною радою НУК

Протокол № 1 від «21» лютого 2024 р.

Голова НМР НУК

Слободян С.О.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1. Опис навчальної дисципліни.....	5
2. Мета вивчення навчальної дисципліни.....	5
3. Передумови для вивчення дисципліни	5
4. Очікувані результати навчання.....	5
5. Програма навчальної дисципліни.....	6
6. Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування	7
7. Форми поточного та підсумкового контролю	7
8. Критерії оцінювання результатів навчання	9
9. Рекомендовані джерела інформації.....	10

ВСТУП

Анотація

Вибірковий курс «Ділові комунікації та конфліктологія» зорієнтований на засвоєння студентами 1) основних теоретичних положень та вироблення необхідних практичних навичок ефективної ділової комунікації; 2) усвідомлення сутності, природи, механізмів та наслідків конфліктів.

Мета вивчення дисципліни – набуття фахівцями компетенцій вміти будувати комунікативний процес, отримання навичок ділового спілкування та організації комунікативного процесу; засвоєння ефективних підходів до вирішення й локалізації конфліктних ситуацій.

Ключові слова: ділові комунікації, етика комунікації, комунікативний процес, конфлікт, конфліктологія.

Abstract

The elective course «Business Communications and Conflictology» is aimed at students' mastering 1) basic theoretical principles and the development of the necessary practical skills for effective business communication; 2) awareness of the essence, nature, mechanisms and consequences of conflicts.

The purpose of studying the discipline is for specialists to acquire the competencies to be able to build a communicative process, to acquire business communication skills and organization of the communicative process; mastering effective approaches to solving and localizing conflict situations.

Keywords: business communications, communication ethics, communicative process, conflict, conflictology.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність (освітня програма), освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3		Обов'язкова	
Модулів – 1		Рік підготовки	
Змістових модулів – 2		4-й	4-й
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		7-й	7-й
		Лекції	
		15 год	8
		Практичні	
		15 год	6
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2; самостійної роботи студента – 4.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Самостійна робота	
		60	76
		Вид контролю	
		залік	залік
		Форма контролю: комбінована	

2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Мета вибіркового курсу «Ділові комунікації та конфліктологія» – засвоєння основних теоретичних положень та вироблення необхідних практичних навичок ефективної ділової комунікації; засвоєння ефективних підходів до вирішення й локалізації конфліктних ситуацій.

3. Передумови для вивчення дисципліни

Для успішного формування вмінь і навичок професійної роботи у сфері ділових комунікацій та конфліктології здобувачі вищої освіти повинні мати базові знання в галузі культурології, психології. Навчальний матеріал курсу тісно пов'язаний з такими навчальними дисциплінами, як «Українська мова (за професійним спрямуванням)» та «Ораторське мистецтва і спічрайтинг».

4. Очікувані результати навчання

У результаті вивчення курсу «Ділові комунікації та конфліктологія» студенти набувають фахових компетенцій ефективної ділової комунікації, отримують вміння й навички застосовувати знання про сутність, природу, механізми та наслідки конфліктів, а також засоби їх попередження й вирішення.

5. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Комунікативний процес та конфліктологія

Змістовий модуль 1. Ділові комунікації: рівні, основні принципи та форми

Тема 1. Основи ділової комунікації [1] стр.13 – 57; [2] стр. 10–66.

Тема 2. Психологія та культура ділових комунікацій [1] стр.34 – 141; [2] стр. 66 – 119.

Тема 3. Організація ділової комунікації [1] стр.174 – 192; [2] стр. 52 – 112.

Змістовий модуль 2. Конфлікти та процес управління конфліктом

Тема 6. Конфлікт і конфліктна поведінка [3] стр.12 – 145; [5] стр. 17 – 78.

Тема 7. Процес управління конфліктом [3] стр. 117 – 193; [5] стр. 79 – 163.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					Заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		лек	пр	лаб	с.р.		Лек	пр	лаб	с.р.
1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12
Модуль 1. Комунікативний процес та конфліктологія										
Змістовий модуль 1. Ділові комунікації: рівні, основні принципи та форми										
Тема 1. Основи ділової комунікації	13	2	2		9	15	2			13
Тема 2. Психологія та культура ділових комунікацій	14	2	2		10	15		1		14
Тема 3. Організація ділової комунікації	18	4	4		10	15	2	2		11
<i>Разом за змістовим модулем 1</i>	<i>45</i>	<i>8</i>	<i>8</i>		<i>29</i>	<i>45</i>	<i>4</i>	<i>3</i>		<i>38</i>
Змістовий модуль 2. Конфлікти та процес управління конфліктом										
Тема 4. Конфлікт і конфліктна поведінка	22	3	3		16	22	2	1		19
Тема 5. Процес управління конфліктом	23	4	4		15	23	2	2		19
<i>Разом за змістовим модулем 2</i>	<i>45</i>	<i>7</i>	<i>7</i>		<i>31</i>	<i>45</i>	<i>4</i>	<i>3</i>		<i>38</i>
Разом за курсом	90	15	15		60	90	8	6		76

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Ділове спілкування: поняття, особливості. Функції та рівні ділової комунікації	2	
2	Етика ділової комунікації. Професійне спілкування та поведінка	2	1
3	Форми ділової комунікації. Публічний виступ	4	2
4	Структура, функції, механізми та динаміка конфлікту. Види конфліктів	3	1
7	Процес управління конфліктом. Упередження конфліктів. Переговорний процес	4	2
Разом		15	6

Самостійна робота

Розподіл годин самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

- підготовка до лекційних занять – 1-2 год. / 1 лекція;
- підготовка до практичних занять – 1-2 год./1 заняття;
- Написання текстів, аналіз проблемних ситуацій – 1-2 год./1 тема;
- Підготовка до контрольних робіт – 15-30 год на 1 роботу;
- Підготовка до підсумкової атестації – 10-30 год.

Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Вид роботи	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Підготовка до лекцій	7	8
2	Підготовка до практичних занять	15	16
3	Аналіз проблемних ситуацій	18	26
4	Підготовка до контрольних робіт	10	13
5	Підготовка до підсумкової атестації	10	13
Разом		60	76

6. Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування

- лекція, бесіда, дискусія, пояснення, дидактична гра;
- презентації результатів виконаних завдань (демонстрування, ілюстрування);
- методи контролю і самоконтролю (контрольні роботи, фронтальне опитування).

7. Форми поточного та підсумкового контролю

Досягнення студента оцінюються за 100-бальною системою Університету.

Підсумкова оцінка навчального курсу включає в себе оцінки з поточного контролю і оцінки заключного іспиту. У кожного компонента своя частка в загальній системі оцінок. У проміжних оцінках студент може набрати до 60 балів (від 60 балів до 100 балів у разі заліку). Під компонентом проміжних оцінок розуміються поточні оцінки протягом семестру (активність, участь в дискусіях; виконання завдань та інше).

Питома вага заключного іспиту в загальній системі оцінок - 40 балів. Право здавати заключний іспит дається студенту, якій з урахуванням максимальних балів проміжних оцінок і заключного іспиту набирає не менше 60 балів. Підсумкова оцінка навчального курсу є сумою проміжних оцінок і оцінки іспиту (за його наявності).

Залік відбувається в усній формі. Студент відповідає на 2 питання. Максимальна кількість балів за кожне питання – 10 балів.

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях та набутих практичних навичок під час виконання індивідуальних завдань.

Зарахування кредитів навчального курсу можливо тільки після досягнення результатів, запланованих РПНД, що виражається в одній з позитивних оцінок, передбачених чинним законодавством.

Форми контролю результатів навчальної діяльності студентів та їх оцінювання

Відповіді на	Критерії оцінювання (денна, заочна форма)
--------------	---

практичних заняттях	
5	Відповідь правильна, повна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення, використані міждисциплінарні зв'язки, містить аргументовані висновки
4	Відповідь у цілому правильна, достатньо повна, логічна; допущені несуттєві помилки й неточності у викладенні матеріалу
3	Відповідь частково правильна, містить окремі неточності, недостатньо обґрунтована
2	Відповідь має суттєві помилки, аргументи несформульовані, неправильно використовуються терміни тощо
1	Відповідь має значну кількість суттєвих помилок
0	Студент не дає відповіді
<i>Максимальна оцінка студента за цей компонент програми: 40 балів (8 завдань по 5 балів); заочна форма – 15 балів (3 теми по 5 балів)</i>	

Виконання індивідуальних завдань	Критерії оцінювання (денна, заочна форма)
5	Завдання виконано правильно, відповідь повна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення, використані міждисциплінарні зв'язки, містить аргументовані висновки
4	Завдання виконано в цілому правильно, відповідь достатньо повна, логічна; допущені несуттєві помилки й неточності у викладенні матеріалу
3	Завдання виконано частково правильно, відповідь містить неточності, недостатньо обґрунтована
2	Завдання має суттєві помилки, аргументи несформульовані, неправильно використовуються терміни тощо
1	Завдання має значну кількість суттєвих помилок, не обґрунтовано
0	Студент не дає відповіді
<i>Максимальна оцінка студента за цей компонент програми 30 балів (6 завдань по 5 балів); заочна форма – 45 балів (9 завдань по 5 балів)</i>	

Контрольна робота	Критерії оцінювання (денна, заочна форма)
9-10	Відповідь правильна, повна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення, використані міждисциплінарні зв'язки, містить аргументовані висновки
7-8	Відповідь в цілому правильна, достатньо повна, логічна; допущені несуттєві помилки та неточності у викладенні матеріалу
5-6	Відповідь частково правильна, містить неточності, недостатньо обґрунтована
3-4	Відповідь має суттєві помилки, аргументи несформульовані, використовуються невірна термінологія
1-2	Відповідь містить значну кількість суттєвих помилок, не обґрунтована
0	Студент не дає відповіді

Максимальна оцінка студента за цей компонент програми: денна форма 10 балів (одна контрольна робота по 10 балів); заочна форма 20 (2 контрольні роботи по 10 балів)

Залік	Критерії оцінювання (денна, заочна форма)
20-18	Відповідь правильна, повна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення, використані міждисциплінарні зв'язки, містить аргументовані висновки
17-14	Відповідь в цілому правильна, достатньо повна, логічна; допущені несуттєві помилки та неточності у викладенні матеріалу
13-10	Відповідь частково правильна, містить неточності, недостатньо обґрунтована
9-5	Відповідь має суттєві помилки, аргументи несформульовані, використовується неправильна термінологія.
4-1	Відповідь містить значну кількість суттєвих помилок, не обґрунтована
0	Студент не дає відповіді
<i>Максимальна оцінка студента за цей компонент програми 20 балів</i>	

Форма контролю	Максимальна кількість балів	
	Денна форма	Заочна форма
Контрольна робота	1x10 балів = 10 балів	2x10 балів = 20 балів
Залік	20 балів	20 балів
Відповіді на практичних заняттях	8x5 балів = 40 балів	3x5 балів = 15 балів
Виконання індивідуальних завдань	6x5 балів=30 балів	9x5 балів = 45 балів
Всього	100	100

8. Критерії оцінювання результатів навчання

		Денне відділення		Заочне відділення	
		Вид роботи	Кількість балів	Вид роботи	Кількість балів
ЗМ1	Т1	Відповідь на практичному занятті	1*5=5	Виконання індивідуальних завдань	2*5=10
		Виконання індивідуальних завдань	2*5=10		
	Т2	Відповідь на практичному занятті	1*5=5	Відповідь на практичному занятті	1*5=5
		Виконання індивідуальних завдань	1*5=5	Виконання індивідуальних завдань	1*5=5
	T3	Відповідь на практичному занятті	2*5=10	Виконання індивідуальних завдань	2*5=10
		Виконання індивідуальних завдань	1*5=5		

ЗМ2	Т4	Відповідь на практичному занятті	2*5=10	Відповідь на практичному занятті	1*5=5
		Виконання індивідуальних завдань	1*5=5	Виконання індивідуальних завдань	2*5=10
	Т5	Відповідь на практичному занятті	2*5=10	Відповідь на практичному занятті	1*5=5
		Виконання індивідуальних завдань	1*5=5	Виконання індивідуальних завдань	2*5=10
		Контрольна робота	10	Контрольна робота	20
		Залік	20	Залік	20
Сума			100		100

9. Рекомендовані джерела інформації

Основна література

1. Бобіна О. В. Ділові комунікації і конфліктологія : конспект лекцій : навч. посібник. Миколаїв : Іліон, 2014. 206 с.
2. Дмитренко М. Й. Ділове спілкування: норми, принципи, стратегії : монографія. Черкаси: Брама-Україна, 2009. 120 с.
3. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. пос. Львів : Видавництво НУ «Львівська політехніка», 2016. 200 с.
4. Кравченко В. Ю. Етика та психологія ділового спілкування : конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2018. 109 с.
5. Яхно Т. П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 168 с.

Допоміжна література

6. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування : Навчальний посібник (рекомендовано МОН України). Львів: Магнолія-2006, 2017. 312 с.
7. Денисенко І.Д. Сучасна теорія конфлікту: проблеми експлікації, демаркації, класифікації. *Український соціум*. 2013. №3 (46). С.32 – 43.
8. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. К.: ЦНЛ, 2005. 224 с.
9. Кеннеді Г. Домовлятися завжди. Як досягти максимуму в будь-яких переговорах : Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2019. 335 с.
10. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. Київ : Либідь, 1992. 276 с.
11. Конфліктологія: навч. посіб.-практикум / За ред. М.П. Гетьманчука, П.П. Ткачука. Львів : ЛІСВ, 2007. 326 с.
12. Мацько. О. Основні правила етикетного спілкування. *Дивослово*. 2018. № 5. С. 31-35.
13. Калініченко. О. «Маско, я тебе знаю, або Сила невербального спілкування». *Діловодство та документообіг*. 2017. № 4. С. 71-74.
14. Мудрак Л. Комунікація і криза. Як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи : навчальний посібник. Київ. 2020. 108 с.
15. Стахів М. О. Український комунікативний етикет : навч.-метод. посіб. К.: Знання, 2008. 248 с.
16. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : навч. посіб. К.: Знання, 2006. 391 с.
17. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. К.: Лібра, 2003. 416 с

Інформаційні ресурси в інтернет

18. Венедиктова Т.Д. Основні теорії комунікації. Навч. посібн. 2017. URL: https://stud.com.ua/83469/menedzhment/osnovi_teoriyi_komunikatsiyi
19. Зрада/перемога - антикризові комунікації. Practicum : веб-сайт. URL: http://practicum.space/antykryzovi_komunikatsiyi
20. Войтик Н.В. Мовленнєва комунікація. Навч. посібн. 2018. URL: https://stud.com.ua/159644/ritorika/movlennyeva_komunikatsiya
21. Почепцов Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління. URL: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049>.
22. Практичний посібник для працівників комунікаційних структур в органах влади. Інститут масової інформації : веб-сайт. URL: <https://imi.org.ua/advice/praktichniy-posibnik-dlya-pratsivnikov-komunikatsiynih-struktur-v-organah-vladi-chastina-2-i2363>.

Розробник програми



О.С.Філатова