ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «УКРАЇНА»

КАРПАТСЬКИЙ ІНСТИТУТ ПІДПРИЄМНИЦТВА

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор
_____ В. С. Чопей
«____»_____ ____ ____20___ р.

СИЛАБУС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

ВК 2.1 Культура ділового спілкування
(шифр і назва навчальної дисципліни)

освітня програма Соціальна робота
(назва освітньої програми)

освітнього рівня Бакалавр (перший рівень вищої освіти)
(назва освітнього рівня)

галузь знань 23 Соціальна робота
(шифр і назва галузі знань)

Спеціальність(ності) 231 Соціальна робота
(шифр і назва спеціальності(тей))

Спеціалізація(ї) Соціальна педагогіка і практична психологія
(назва спеціалізації)

інститут, філія, факультет, коледж Карпатський інститут підприємництва
(назва навчально-виховного підрозділу)

Обсяг, кредитів: 90 год., 3 кредити
Форма підсумкового контролю: залік

Хуст 2020 рік

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА ТА ДОПОМІЖНИХ ОСІБ	
Викладач	*Шинкар Іван Петрович, завідувач кафедри соціальної роботи, кандидат філологічних наук*
Асистент викладача	—
Практики, представники бізнесу, фахівці, залучені до викладання	—
Профайл викладача	
Профайл асистента	—
Канали комунікації	*Телефон деканату:+380680927063* *Телефон викладача:+380973702080* *Електронна пошта:anja.shynkar@ukr.net* *Вайбер:* *Кабінет (електронний кабінет):*
Матеріали до курсу розміщені на сайті Інтернет-підтримки навчального процесу http://vo.ukraine.edu.ua/ за адресою	*Посилання на курс* *https://vo.uu.edu.ua/course/view.php?id=12028*

Зміст

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ……..3

1.1. Передреквізити навчальної дисципліни……..6
1.2. Постреквізити навчальної дисципліни……6
2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ……..6
3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ……7
4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ……8
4.1. Анотація дисципліни……....8
4.2. Структура навчальної дисципліни…….…11
4.2.1. Тематичний план……...11
4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни……..13
4.3. Форми організації занять……15
4.3.1. Теми семінарських занять……15
4.3.4. Індивідуальні завдання……16
4.3.5. Індивідуальна навчально-дослідна робота……17
4.3.6. Теми самостійної роботи студентів…….....20
5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ……23
5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності……23
5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності……23
5.3. Інклюзивні методи навчання……...24
6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ……..…25
6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів……26
6.2. Система оцінювання роботи студентів/аспірантів упродовж семестру……..26
6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS…….…27
6.4. Оцінка за екзамен: шкала оцінювання національна та ECTS……..
6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS……29
6.6. Розподіл балів, які отримують студенти……29
6.7. Орієнтовний перелік питань до екзамену (заліку)……30
7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ……32
7.1. Навчально-методичні аудіо- і відеоматеріали, у т.ч. для студентів з інвалідністю……33

7.2. Глосарій (термінологічний словник)…….....34
7.3. Рекомендована література…….....40
7.4. Інформаційні ресурси……43
8. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ……..43
Політика навчального курсу……...44

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальний обсяг кредитів – 3</td><td>Галузь знань
23 Соціальна робота
(шифр і назва)</td><td colspan="2">Вид дисципліни
вибіркова</td></tr>
<tr><td>Спеціальність
231 Соціальна робота
(шифр і назва)</td><td colspan="2">Цикл підготовки
професійний</td></tr>
<tr><td>Модулів – 2</td><td rowspan="2">Спеціалізація
Соціальна педагогіка і практична психологія
(назва)</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів – 2</td><td>2-й</td><td>2-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Індивідуальне науково-дослідне завдання Джерела інформації для наукових досліджень</td><td rowspan="3">Мова викладання, навчання та оцінювання:
українська
(назва)</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальний обсяг годин – 90</td><td>4-й</td><td>4-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td rowspan="9">Тижневих годин для денної форми навчання:
аудиторних – 32
самостійної роботи студента – 58</td><td rowspan="9">Освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень:
Бакалавр (перший рівень вищої освіти)</td><td>8 год.</td><td>4 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні, семінарські</td></tr>
<tr><td>24 год.</td><td>8 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>год.</td><td>год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>58 год.</td><td>78 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальні завдання: 10 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид семестрового контролю: залік</td></tr>
</table>

Примітка.
Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 32/58
для заочної форми навчання – 12/78

1.1 Передреквізити навчальної дисципліни:

Для успішного засвоєння навчальної дисципліни необхідно володіти знаннями, вміннями, компетентностями середньої загальної освіти не нижче середнього рівня знань, основами: культури спілкування, загальносвітовими цінностями розвитку соціальних систем, розумінням необхідності збереження навколишнього природного середовища. Бути адаптованим до вимог навчання у ЗВО.

1.2. Постреквізити навчальної дисципліни:

Результатом вивчення даної дисципліни є сформований фахівець, здатний осмислити і ефективно вирішувати складні проблеми сучасності застосовуючи креативні підходи і нестандартні рішення.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета вивчення курсу: дати студентам освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр” знання про такий суспільний інститут як культура ділового спілкування. Втілюючись у правила поведінки, які передбачають прийняття рішень, що впливають на долю інших людей, особисту відповідальність за наслідки, зумовлені комунікативним впливом, етика ділового спілкування визначає здатність людини втілювати в життя індивідуальну професійну програму з урахуванням постійних змін у суспільних процесах. Предметом цієї програми є моральний та психологічний аспекти спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх розвитку.

Завдання курсу: сформувати у студентів систему знань, розширити у них спектр знань у сфері культури ділового спілкування, збагатити лексичний запас студентів щодо фаху, виховувати в них мовну культуру. Це сприятиме розвитку професійних умінь студентства.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:
теоретичні положення про основні явища й поняття культури ділового спілкування;

вміти:
практично застосовувати елементи ділової комунікації.
Науково-практичні засади вивчення культури ділового спілкування передбачають необхідність постійного контакту з середовищем та ґрунтовне знання теоретичної бази. А відтак у процесі вивчення дисципліни передбачається створення фантомних ситуацій для вироблення у студентів моделей поведінки у типових і конкретно орієнтованих ситуаціях

Рядок дисципліни в «Матриці відповідності загальних програмних компетентностей компонентам освітньої програми»

	ЗК 1	ЗК 2	ЗК 3	…	…	…	…	…	ЗК n
ОК і									

Рядок дисципліни в «Матриці відповідності спеціальних (фахових) програмних компетентностей компонентам освітньої програми»

	СК 1	СК 2	СК 3	…	…	…	…	…	СК n
ОК і									

Рядок дисципліни в «Матриці забезпечення програмних результатів навчання (ПРН) відповідними компонентами освітньої програми»

	ПРН 1	ПРН 2	ПРН 3	…	…	…		…	ПРН n
ОК і									

4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Анотація дисципліни

Внаслідок постійного розвитку виробничих стосунків парадигма міжлюдських відносин також зазнає змін. Сучасна активна особистість, отримавши базову вищу освіту, стає суб'єктом виробничих стосунків, а тому повинна здобути як теоретичні знання про основні категорії такої галузі знань, як "Культура ділового спілкування", так і застосовувати на практиці уміння та навички загальноприйнятої комунікації.

Виробничі, організаційні, фінансові завдання, вимагають від фахівця будь-якої галузі комплексу вмінь та навичок роботи не лише з підлеглими, а й партнерами, керівництвом, конкурентами, клієнтами. Адже досвід розвинених країн світу підтверджує закономірність взаємозв'язку між досягненням матеріальних результатів праці і вмінням формувати ділові стосунки. Філософська наука з розвинутим внутрішнім понятійним апаратом у сьогоденні тісно пов'язана із системою знань з історії культури, соціології, психології, культури усного та писемного мовлення, законів управління. Питання глобалізації світової економіки також потребує фахівців із сформовано системою морально-етичних цінностей і здатністю розвивати їх протягом активного життя.

Модуль 1

Змістовий модуль 1. **СПІЛКУВАННЯ ЯК НАУКОВО-ПРАКТИЧНА ПРОБЛЕМА**

Тема 1. ВСТУП. ПРЕДМЕТ І ЗАВДАННЯ КУРСУ

1."Культура ділового спілкування" як навчальна дисципліна та її завдання.
2. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
3. Ділове спілкування та його особливості.
4. Культура ділового спілкування.
5. Гуманістична спрямованість спілкування.

Тема 2. ПРОФЕСІЙНА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

1. Професійна культура та мораль.
2. Етикет як сукупність правил поведінки людини.
3. Моральні основи етикету.

4. Особливості ділового етикету.
5. Норми поведінки керівника.
6. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами і партнерами по бізнесу.
7. Етикет у взаєминах з іноземцями.

Модуль 2

Змістовий модуль2. **ПСИХОЛОГІЧНА ПРИРОДА СПІЛКУВАННЯ**

Тема 3. ВЗАЄМОДІЯ ТА ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ В КОНТЕКСТІ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

1. Визначення взаємодії. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил.
2. Мораль і особистісний вплив. Взаєморозуміння та його рівні. Бар'ри на шляху до взаєморозуміння, зокрема моральні.
3. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.

Тема 4. ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

1. Що означає спілкування або вербальна комунікація. Культура слухання. Культура говоріння. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.
2. Вплив особистості на ефективність переконання. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
3. Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація невербальних засобів спілкування. Кінесика. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Контакт очей. Проксеміка.
4. Невербальні засоби і культура спілкування і поведінки. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування

Дисципліни, вивчення яких обов'язково передує цій дисципліні:
«Філософія», «Логіка», «Етика й естетика», «Соціологія», «Психологія»

Міжпредметні зв'язки: Дисципліна «Культура ділового спілкування» з розвинутим внутрішнім понятійним апаратом у сьогоденні тісно пов'язана із системою знань з історії культури, соціології, психології, культури усного та писемного мовлення, законів управління. Питання глобалізації світової економіки також потребує фахівців із сформовано системою морально-етичних цінностей і здатністю розвивати їх протягом активного життя

4.2. Структура навчальної дисципліни

4.2.1. Тематичний план

Назви змістових модулів і тем	Розподіл годин між видами робіт														Форми та методи контролю знань
	денна форма							заочна форма							
	Усього	аудиторна					с.р.	Усього	аудиторна					с.р.	
		у тому числі							у тому числі						
		л	сем	пр	лаб	інд			л	сем	пр	лаб	інд		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Модуль 1															
Змістовий модуль 1. СПІЛКУВАННЯ ЯК НАУКОВО-ПРАКТИЧНА ПРОБЛЕМА															
Тема 1. Вступ. Предмет і завдання курсу	22	2	6				14	22		2				20	АР: СР: ІР:
Тема 2. Професійна культура спілкування та діловий етикет	24	2	6				16	24	2	2				20	АР: СР: опитування, тестування
Модульний контроль															
Разом за змістовим модулем 1	46	4	12				30	46	2	4				40	
Модуль 2 Змістовий модуль 2. ПСИХОЛОГІЧНА ПРИРОДА СПІЛКУВАННЯ															
Тема 3. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	22	2	6				14	24	2	2				20	АР: СР:
Тема 4. Вербальні та	22	2	6				14	20		2				18	АР: СР:

невербальні засоби спілкування															опитування, тестування
Модульний контроль															
Разом за змістовим модулем 2	44	4	12				28	44	2	4				38	
ІНДЗ				-	-		-				-	-	-		ІНДЗ:
Усього годин	90	8	24				58	90	4	8				78	

Примітки. *1. Слід зазначати також теми, винесені на самостійне вивчення. 2. АР – аудиторна робота, СР – самостійна робота, ІНДЗ – індивідуальне завдання. 3. Можуть застосовуватися такі форми і методи контролю знань, як опитування, письмове завдання для самостійного опрацювання, реферат, співбесіда, огляд додаткової літератури, підготовка та проведення презентації, складання кросворду за основними термінами теми, контрольна робота, письмове тестування, експрес-тестування, комп'ютерне тестування тощо, а також наведені в розділі ІІ таблиці пункту 11.1.*

Приклад

4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни ВК 2.1 Культура ділового спілкування

Разом: _90_ **год**., лекції – _8_ год., семінарські заняття – _24_ год., індивідуальні заняття – _10_ год., самостійна робота – _58_ год., підсумковий контроль – _1_ год.

Модулі	**Змістовий модуль 1**						**Змістовий модуль 2**				
Назва модуля	Спілкування як науково-практична проблема						Психологічна природа спілкування				
Кількість балів за модуль	30 балів						30 балів				
Лекції	1	2		3			4	5	6		
Теми лекцій	*Тема лекції 1*	*Тема лекції 2*					*Тема лекції 3*	*Тема лекції 4*			
Теми семінарських занять			*Тема заняття 1*		*Тема заняття 2*					*Тема заняття 3*	
Теми практичних занять						*Тема заняття 1*					*Тема заняття 2*
Теми лабораторних занять											
Самостійна робота	5 балів	5 балів		5 балів			5 балів	5 балів	5 балів		
Тести	10 балів						10 балів				
ІНДЗ	30 балів										
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота (25 балів)										

Підсумковий контроль	Залік

4.3. Форми організації занять

1.3.1. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Вступ. Предмет і завдання курсу	2
2	Спілкування як науково-практична проблема	2
3	Моральні передумови ділового спілкування	2
4	Професійна культура спілкування та діловий етикет	2
5	Психологічна природа спілкування	2
6	Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	2
7	Добір способів ділового спілкування	2
8	Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	2
9	Мова як засіб спілкування	2
10	Невербальні засоби спілкування та культура поведінки	2
11	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування	2
12	Колективне обговорення ділових проблем	2
Разом		24

4.3.4. Індивідуальні завдання

1. МОРАЛЬНІ ПЕРЕДУМОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.
2. ПРОФЕСІЙНА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ
3. ПСИХОЛОГІЧНА ПРИРОДА СПІЛКУВАННЯ
4. ВЗАЄМОДІЯ ТА ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ В КОНТЕКСТІ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
5. ДОБІР СПОСОБІВ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
6. ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ ТА МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ
7. МОВА ЯК ЗАСІБ СПІЛКУВАННЯ
8. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПЛКУВАННЯ ТА КУЛЬТУРА ПОВЕДІНКИ
9. ІНДИВІДУАЛЬНА БЕСІДА ЯК ФОРМА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
10. КОЛЕКТИВНЕ ОБГОВОРЕННЯ ДІЛОВИХ ПРОБЛЕМ
11. ЕТИЧНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ВИМОГИ ДО ПУБЛІЧНИХ ВИСТУПІВ
12. КОНФЛІКТИ, ШЛЯХИ ЇХ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ’ЯЗАННЯ
13. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ СТУДЕНТІВ ВНЗ

4.3.5. Індивідуальна навчально-дослідна робота (навчальний проект)

Індивідуальна навчально-дослідна робота (ІНДР) є видом позааудиторної індивідуальної діяльності студента, результати якої використовуються у процесі вивчення програмового матеріалу навчальної дисципліни. Завершується виконання студентами ІНДР прилюдним захистом навчального проекту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) з курсу – це вид науково-дослідної роботи студента, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

Мета ІНДЗ: самостійне вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

Зміст ІНДЗ: завершена теоретична або практична робота у межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих під час лекційних, семінарських, практичних та лабораторних занять і охоплює декілька тем або весь зміст навчального курсу.

Види ІНДЗ, вимоги до них та оцінювання:

- ✓ конспект із теми (модуля) за заданим планом (**2 бали**);
- ✓ конспект із теми (модуля) за планом, який студент розробив самостійно (**3 бали**);
- ✓ анотація прочитаної додаткової літератури з курсу, бібліографічний опис, тематичні розвідки (**3 бали**);
- ✓ повідомлення з теми, рекомендованої викладачем (**2 бали**);
- ✓ повідомлення з теми (без рекомендації викладача): сучасні відкриття з теми, аналіз інформації, самостійні дослідження (**3 бали**);
- ✓ дослідження різноманітних питань з тематики дисципліни у вигляді есе (**5 балів**).
- ✓ дослідження з тематики дисципліни у вигляді реферату (охоплює весь зміст навчального курсу) – **15 балів**.

Орієнтовна структура ІНДЗ – науково-педагогічного дослідження у вигляді реферату: вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел.

Тематика ІНДЗ

1. МОРАЛЬНІ ПЕРЕДУМОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.
2. ПРОФЕСІЙНА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ
3. ПСИХОЛОГІЧНА ПРИРОДА СПІЛКУВАННЯ
4. ВЗАЄМОДІЯ ТА ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ В КОНТЕКСТІ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

5. ДОБІР СПОСОБІВ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
6. ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ ТА МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ
7. МОВА ЯК ЗАСІБ СПІЛКУВАННЯ
8. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПЛКУВАННЯ ТА КУЛЬТУРА ПОВЕДІНКИ
9. ІНДИВІДУАЛЬНА БЕСІДА ЯК ФОРМА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
10. КОЛЕКТИВНЕ ОБГОВОРЕННЯ ДІЛОВИХ ПРОБЛЕМ
11. ЕТИЧНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ВИМОГИ ДО ПУБЛІЧНИХ ВИСТУПІВ
12. КОНФЛІКТИ, ШЛЯХИ ЇХ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ’ЯЗАННЯ

ШЛЯХИ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ СТУДЕНТІВ ВНЗ

Критерії оцінювання та шкалу оцінювання подано відповідно у таблицях нижче.

Критерії оцінювання ІНДЗ
(дослідження у вигляді реферату)

№ з/п	Критерії оцінювання роботи	Максимальна кількість балів за кожним критерієм
1.	Обґрунтування актуальності, формулювання мети, завдань та визначення методів дослідження	4 бали
2.	Складання плану реферату	2 бал
3.	Критичний аналіз суті та змісту першоджерел. Виклад фактів, ідей, результатів досліджень у логічній послідовності. Аналіз сучасного стану дослідження проблеми, розгляд тенденцій подальшого розвитку даного питання	10 балів
4.	Дотримання правил реферування наукових публікацій	4 бали
5.	Доказовість висновків, обґрунтованість власної позиції, пропозиції щодо розв'язання проблеми, визначення перспектив дослідження	6 бали
6.	Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів роботи (титульний аркуш, план, вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел, посилання	4 бали
	Разом	**30 балів**

Оцінка за ІНДЗ у вигляді реферату: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
24 – 30 та більше	відмінно	5	A	відмінно
16 – 23	добре	4	BC	добре
8 – 15	задовільно	3	DE	задовільно
0 – 7	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного виконання

4.3.6. Теми самостійної роботи студентів

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	“Культура ділового спілкування” як навчальна дисципліна та її завдання	2
2	Етика і культура спілкування в пам’ятках історії та літератури	4
3	Моральна культура як етична основа спілкування	4
4	Професійна культура та мораль	4
5	Спілкування як одна з нагальних потреб людини	4
6	Визначення взаємодії	4
7	Повідомлення як спосіб спілкування	4
8	Що означає спілкування або вербальна комунікація	4
9	Мова – необхідна умова спілкування народу та його культури	4
10	Поняття про невербальну комунікацію	4
11	Функції та види бесід	4
12	Форми колективного обговорення проблем	4
13	Особливості публічного виступу	4
14	Визначення конфлікту	4
15	Культура спілкування як цінність і творчість	4
Разом		58

Приклад

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

Змістовий модуль та теми курсу	Академічний контроль	Бали	Термін виконання (тижні)
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І. СПІЛКУВАННЯ ЯК НАУКОВО-ПРАКТИЧНА ПРОБЛЕМА			
Тема 1. “Культура ділового спілкування” як навчальна дисципліна та її завдання (2 год.)	Індивідуальне заняття	2	I
Тема 2 Етика і культура спілкування в пам’ятках історії та літератури (4 год.)	Семінарське заняття	2	II
Тема 3. Моральна культура як етична основа спілкування (4 год.)	Семінарське заняття, індивідуальне заняття	2	II
Тема 4. Професійна культура та мораль (4 год.)	Індивідуальне заняття	2	III
Тема 5. Спілкування як одна з нагальних потреб людини (4 год.)	Семінарське заняття	2	III
Тема 6. Визначення взаємодії (4год.)	Семінарське заняття	2	IV
Тема 7. Повідомлення як спосіб спілкування (4 год.)	Підсумкова модульна контрольна робота	3	V
Всього:26 год.	*Всього: 15 балів*		
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ ІІ. ПСИХОЛОГІЧНА ПРИРОДА СПІЛКУВАННЯ			
Тема 8. Що означає спілкування або вербальна комунікація (4 год.)	Індивідуальне заняття	1	VI
Тема 9. Мова – необхідна умова спілкування народу та його культури (4 год.)	Семінарське заняття	2	VI

Тема 10. Поняття про невербальну комунікацію (4 год.)	Індивідуальне заняття	2	VII
Тема 11. Функції та види бесід (4 год.)	Семінарське заняття	2	VIII
Тема 12. Форми колективного обговорення проблем (4 год.)	Індивідуальне заняття	2	IX
Тема 13. Особливості публічного виступу (4 год.)	Семінарське заняття, індивідуальне заняття	2	X
Тема 14. Визначення конфлікту (4 год.)	Семінарське заняття	2	XI
Тема 15. Культура спілкування як цінність і творчість (4 год.)	Підсумкова модульна контрольна робота, залік	2	XII
Всього: 32 год.	*Всього: 15 балів*		
Разом: 58 год.	***Разом: 30 балів***		

5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Приклад

5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1. За джерелом інформації:

– *словесні:* лекція (традиційна, проблемна тощо) із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (презентація PowerPoint), семінари, пояснення, розповідь, бесіда;

– *наочні:* спостереження, ілюстрація, демонстрація;

– *практичні:* вправи.

2. За логікою передачі і сприйняття навчальної інформації: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.

3. За ступенем самостійності мислення: репродуктивні, пошукові, дослідницькі.

4. За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача; самостійна робота студентів із книгою; виконання індивідуальних навчальних проектів.

Традиційні лекції із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій, семінари, пояснення, бесіда, самостійна робота студентів із книгою, виконання індивідуальних навчальних проектів.

5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

Методи стимулювання інтересу до навчання: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо).

Об’єднання студентів у фокус-групи, навчальні дискусії, створення ситуації пізнавальної новизни для виявлення причинно-наслідкових зв’язків.

5.3. Інклюзивні методи навчання

1. Методи формування свідомості: бесіда, диспут, лекція, приклад, пояснення, переконання.

2. Метод організації діяльності та формування суспільної поведінки особистості: вправи, привчання, виховні ситуації, приклад.

3. Методи мотивації та стимулювання: вимога, громадська думка. Вважаємо, що неприпустимо застосовувати в інклюзивному вихованні методи емоційного стимулювання – змагання, заохочення, переконання.

4. Метод самовиховання: самопізнання, самооцінювання, саморегуляція.

5. Методи соціально-психологічної допомоги: психологічне консультування, аутотренінг, стимуляційні ігри.

6. Спеціальні методи: патронат, супровід, тренінг, медіація.

7. Спеціальні методи педагогічної корекції, які варто використовувати для цілеспрямованого виправлення поведінки або інших порушень, викликаних спільною причиною. До спеціальних методів корекційної роботи належать: суб'єктивно-прагматичний метод, метод заміщення, метод "вибуху", метод природних наслідків і трудовий метод.

Бесіда, лекція, пояснення, диспут, переконання, само оцінювання, аутотренінг, психологічне консультування, медіація, патронат.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Навчальна дисципліна оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається з 2 модулів.

Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100 бальною шкалою в кожному семестрі окремо.

За результатами поточного, модульного та семестрового контролів виставляється підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою, національною шкалою та шкалою ECTS.

Модульний контроль: кількість балів, які необхідні для отримання відповідної оцінки за кожен змістовий модуль упродовж семестру.

Семестровий (підсумковий) контроль: виставлення семестрової оцінки студентам, які опрацювали теоретичні теми, практично засвоїли їх і мають позитивні результати, набрали необхідну кількість балів.

Загальні критерії оцінювання успішності студентів, які отримали за 4-бальною шкалою оцінки «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно», подано в таблиці нижче.

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на семінарських, практичних, лабораторних заняттях, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється в режимі комп’ютерної діагностики або з використанням роздрукованих завдань.

Реферативні дослідження та есе, які виконує студент за визначеною тематикою, обговорюються та захищаються на семінарських заняттях.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів

Оцінка	Критерії оцінювання
«відмінно»	Ставиться за повні та міцні знання матеріалу в заданому обсязі, вміння вільно виконувати практичні завдання, передбачені навчальною програмою; за знання основної та додаткової літератури; за вияв креативності в розумінні і творчому використанні набутих знань та умінь.
«добре»	Ставиться за вияв студентом повних, систематичних знань із дисципліни, успішне виконання практичних завдань, засвоєння основної та додаткової літератури, здатність до самостійного поповнення та оновлення знань. Але у відповіді студента наявні незначні помилки.
«задовільно»	Ставиться за вияв знання основного навчального матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої фахової діяльності, поверхову обізнаність із основною і додатковою літературою, передбаченою навчальною програмою. Можливі суттєві помилки у виконанні практичних завдань, але студент спроможний усунути їх із допомогою викладача.
«незадовільно»	Виставляється студентові, відповідь якого під час відтворення основного програмового матеріалу поверхова, фрагментарна, що зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення. Таким чином, оцінка «незадовільно» ставиться студентові, який неспроможний до навчання чи виконання фахової діяльності після закінчення закладу вищої освіти без повторного навчання за програмою відповідної дисципліни.

6.2. Система оцінювання роботи студентів/аспірантів упродовж семестру

Вид діяльності студента / аспіранта	Максимальна кількість балів за одиницю	Модуль 1		Модуль …		Модуль n	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
І. Обов'язкові							
1.1. Відвідування лекцій	1						
1.2. Відвідування семінарських і практичних занять	1						
1.3. Робота на семінарському і практичному занятті	10						
1.4. Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	10						
1.5. Виконання завдань для самостійної роботи	10						
1.6. Виконання модульної роботи	25						
1.7. Виконання індивідуальних завдань (ІНДЗ)	30						
Разом		-		-		-	
Максимальна кількість балів за обов'язкові види роботи: 50							
ІІ. Вибіркові							
Виконання завдань для самостійного опрацювання							
2.1. Складання ситуаційних завдань із різних тем курсу	5						
2.2. Огляд літератури з конкретної тематики	5						
2.3. Складання ділової гри з конкретним прикладним матеріалом з будь-якої теми курсу	5						
2.4. Підготовка наукової статті з будь-якої теми курсу	10						
2.5. Участь у науковій студентській конференції	5						
2.6. Дослідження українського чи закордонного досвіду	5						
Разом		-		-		-	
Максимальна кількість балів за вибіркові види роботи: 10							
Всього балів за теоретичний і практичний курс: 60							

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної та індивідуальної навчально-дослідної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- ✓ своєчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;
- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		**Оцінка за національною шкалою**	**Оцінка за шкалою ECTS**	
54 – 60 та більше	*відмінно*	**5**	**A**	*відмінно*
45 – 53	*добре*	**4**	**BC**	*добре*
36 – 44	*задовільно*	**3**	**DE**	*задовільно*
21 – 35	*незадовільно*	**2**	**FX**	*незадовільно з можливістю повторного складання*
1 – 20		**2**	**F**	*незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни*

6.4. Оцінка за екзамен: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		**Оцінка за національною шкалою**	**Оцінка за шкалою ECTS**	
36 – 40 та більше	*відмінно*	**5**	**A**	*відмінно*
30 – 35	*добре*	**4**	**BC**	*добре*
24 – 29	*задовільно*	**3**	**DE**	*задовільно*
14 – 23	*незадовільно*	**2**	**FX**	*незадовільно з можливістю повторного складання*
1 – 13		**2**	**F**	*незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни*

6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	
		екзамен	**залік**		
90 – 100	*відмінно*	**5**	*зараховано*	**A**	*відмінно*
82 – 89	*добре*	**4**		**B**	*добре (дуже добре)*
75 – 81	*добре*	**4**		**C**	*добре*
64 – 74	*задовільно*	**3**		**D**	*задовільно*
60 – 63	*задовільно*	**3**		**E**	*задовільно (достатньо)*
35 – 59	*незадовільно*	**2**	*не зараховано*	**FX**	*незадовільно з можливістю повторного складання*
1 – 34	*незадовільно*	**2**		**F**	*незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни*

6.6. Розподіл балів, які отримують студенти

Приклад для заліку

Поточне тестування та самостійна робота																	Разом	Залік	Сума
Змістовий модуль №1								Змістовий модуль № 2											
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7		Т8	Т9	Т10	Т11	Т12	Т13	Т14	Т15		не більше 60	не більше 40	не більше 100
4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4				

Т1, Т2 ... Т9 – теми змістових модулів.

Приклад для екзамену

Поточне тестування та самостійна робота												Підсумковий тест (екзамен)	Сума
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2				Змістовий модуль 3						
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	Т11	Т12	не більше 40	не більше 100

Т1, Т2 ... Т12 – теми змістових модулів.

Приклад за виконання курсового проекту (роботи)

Пояснювальна записка	Ілюстративна частина	Захист роботи	Сума
до ___	до ___	до ___	не більше 30

6.7. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

1. Вступ. Предмет і завдання курсу.
2. “Культура ділового спілкування” як навчальна дисципліна та її завдання.
3. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
4. Ділове спілкування та його особливості. Культура ділового спілкування.
5. Гуманістична спрямованість спілкування.
6. Спілкування як науково-практична проблема.
7. Етика і культура спілкування в пам’ятках історії та літератури.
8. Початок формування в Україні наукової думки про спілкування.
9. Дослідження етики й культури спілкування на сучасному етапі.
10. Напрямки вивчення культури та етики спілкування в Україні.
11. Моральні передумови ділового спілкування.
12. Моральна культура як етична основа спілкування.
13. Моральна культура спілкування та її рівні.
14. Моральні цінності як основа гуманістичного спілкування.
15. Моральні норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.
16. Прояв гуманістичних комунікативних установок у спілкуванні.
17. Професійна культура спілкування та діловий етикет.
18. Професійна культура та мораль.
19. Етикет як сукупність правил поведінки людини.
20. Моральні основи етикету.
21. Особливості ділового етикету.
22. Норми поведінки керівника.
23. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами і партнерами по бізнесу.
24. Етикет у взаєминах з іноземцями.
25. Психологічна природа спілкування
26. Спілкування як одна з нагальних потреб людини.
27. Структура спілкування.
28. Функції спілкування.
29. Спілкування як обмін інформацією.
30. Спілкування як взаємодія.
31. Спілкування як сприймання та розуміння одне одного.
32. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні.
33. Види та рівні спілкування.
34. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.
35. Визначення взаємодії.
36. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил.

37. Мораль і особистісний вплив.
38. Взаєморозуміння та його рівні.
39. Бар’ри на шляху до взаєморозуміння, зокрема моральні.
40. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.
41. Добір способів ділового спілкування.
42. Повідомлення як спосіб спілкування.
43. Способи впливу на людей під час спілкування.
44. Маніпулювання та актуалізація.
45. Моделі спілкування.
46. Стилі спілкування.
47. Стратегії і тактики спілкування.
48. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.
49. Що означає спілкування або вербальна комунікація.
50. Культура слухання.
51. Культура говоріння.
52. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.
53. Вплив особистості на ефективність переконання.
54. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
55. Мова як засіб спілкування.
56. Мова – необхідна умова спілкування народу та його культури.
57. Мова і мовленнєве спілкування.
58. Функції мови у спілкуванні.
59. Культура мови та мовленнєвий етикет.
60. Оволодіння іноземними мовами завдяки спілкуванню.
61. Шляхи розвитку мови як засобу спілкування.
62. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.
63. Поняття про невербальну комунікацію.
64. Класифікація невербальних засобів спілкування.
65. Кінесика.
66. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
67. Контакт очей.
68. Проксеміка.
69. Невербальні засоби і культура спілкування і поведінки.
70. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.
71. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.
72. Функції та види бесід.
73. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди.
74. Підготовка до бесіди як умова її результативності.
75. Встановлення контакту в бесіді.
76. Орієнтування в ситуації та людях.
77. Обговорення проблеми, прийняття рішення і вихід із контакту.
78. Особливості бесіди по телефону.
79. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами

80. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.
81. Бесіда виховного характеру.
82. Колективне обговорення ділових проблем.
83. Форми колективного обговорення проблем.
84. Переговори.
85. Нарада.
86. Збори як форма прийняття колективного рішення.
87. Дискусія.
88. «Мозговий штурм».
89. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів.
90. Особливості публічного виступу.
91. Особистісний вплив промовця на характер спілкування.
92. Ораторське мистецтво промовця як умова переконання.
93. Підготовка до публічного виступу.
94. Особливості спілкування лектора з аудиторією.
95. Презентація як форма виступу в аудиторії.
96. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання.
97. Визначення конфлікту.
98. Конфліктні ситуації.
99. Класифікація конфліктів.
100. Типи соціально-психологічних конфліктів на виробництві.
101. Як визначити сутність конфлікту.
102. Формування готовності до виходу з конфлікту.
103. Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів.
104. Структурні методи розв'язання конфліктів.
105. Самостійне розв'язання конфліктів.
106. Розв'язання конфліктів за допомогою посередника.
107. Шляхи розвитку культури спілкування студентів ВНЗ.
108. Культура спілкування як цінність і творчість.
109. Наслідування кращих зразків спілкування – перший шлях самовдосконалення.
110. Самоосвіта та самовиховання – другий шлях підвищення рівня культури спілкування.
111. Спеціально організоване навчання – третій шлях розвитку культури спілкування.
112. Від діагностики і корекції до гармонії у спілкуванні.

1. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. НМКД
2. Опорний конспект лекцій
3. Навчальний посібник
4. Тематика реферативних досліджень

5. Завдання для тематичного (модульного) контролю
6. Завдання для проведення ККР
7. Запитання до заліку

Вказати, наприклад, опорний конспект лекцій; конспект; підручник; навчальний посібник; методичні вказівки; орієнтовну тематику реферативних досліджень, творчих робіт, повідомлень; нормативні документи; ілюстративні матеріали; збірки тестових і контрольних завдань для тематичного (модульного) оцінювання навчальних досягнень студентів; запитання і завдання до заліку; завдання для проведення комплексної контрольної роботи (ККР) тощо.

7.1. Навчально-методичні аудіо- і відеоматеріали, у т.ч. для студентів з інвалідністю

Перелік аудіо- і відеоматеріалів згідно з бібліографічним описом документів відповідно до ДСТУ 7.1: 2006, запровадженого в дію в Україні з 01.07.2007.

Добронравова І. С. Ідеали і типи наукової раціональності // Київський університет як осередок національної духовності, науки, культури : Матеріали науково-теоретичної конференції, присвяченої 165-річчю університету : Гуманітарні науки. Частина І. – К. : ВЦ «Київський університет», 1999. – С. 24–28. – http://www.philsci.univ.kiev.ua/biblio/dobrideal.html.

7.2. Глосарій

(термінологічний словник)

Культура спілкування — це система вимог, регламентацій стосовно вживання мови в мовленнєвій (усній чи писемній) діяльності; загальноприйнятий мовний і мовленнєвий етикет.

Мовний етикет — сукупність словесних формул ввічливості, прийнятих у певному колі людей, у певному суспільстві, у певній країні. Це функціональна підсистема мови із своїм набором слів, стереотипних фраз, правилами поєднання їх.

Мовленнєвий етикет — застосування мовного етикету в конкретних актах спілкування; вибір засобів вираження.

Культура мови — наука, що вивчає функціонування мови в| суспільстві з погляду нормативності її і передбачає правила користування літературною мовою: правила вимови, наголошення, слововживання, формотворення, побудова словосполучень речень.

Культура мовлення — дотримання літературних норм вимови, наголошення, слововживання; побудови словосполучень, речень, текстів; нормативність усної й писемної мови, що виражається в правильності, точності, ясності, чистоті, логічності, доречності, виразності, а також у різноманітності граматичних конструкцій, багатстві словника, дотриманні в писемному мовленні орфографічних і пунктуаційних норм.

Спілкування (комунікація) — своєрідна форма зв'язку людей у процесі їхньої пізнавально-трудової діяльності; обмін інформацією, що здійснюється за допомогою різних засобів, насамперед, мови. Засоби передачі інформації поділяються на вербальні (словесні) та невербальні (несловесні) — жести, міміка, рухи, погляд, поза тощо.

Мистецтво спілкування — органічне поєднання добра й краси в комунікативній взаємодії.

Мовний стиль - це с3купність засобів, вибір яких зумовлений змістом, метою та характером висловлювання.

Інформація - відомості про які-небудь події, чиюсь діяльність; повідомлення про щось.

Професійне мовлення — спілкування людей, носіїв будь-якої професії за допомогою мови; мовна діяльність.

Професійна інформація - відомості про професію, особливості її; напрямки професійної діяльності.

Функціональний стиль – це різновид мови, який обслуговує ту чи іншу сферу суспільно-мовленнєвої практики людей і характеризується сукупністю засобів.

Спеціальність - окрема галузь науки, техніки, мистецтва, в якій людина працює; основна кваліфікація; улюблена справа, заняття, в якому хто-небудь проявляє уміння, хист.

Професія - рід занять, певна форма трудової діяльності, що вимагає належного рівня знань і навичок і є для кого-небудь джерелом існування. Це слово виступає як родове поняття до слова спеціальність, а тому вживати одне замість іншого не рекомендується.

Фах- уживається з обома значеннями: вид заняття, трудової діяльності, що потребує певної підготовки і є основним засобом існування; професія, спеціальність, кваліфікація; справа, заняття, в яких хтось проявляє велике вміння, майстерність, хист.

Спеціаліст - той, хто досконало володіє певною спеціальністю, має глибокі знання в якій-небудь галузі науки, техніки, мистецтва.

Професіонал - той, хто зробить яке-небудь заняття предметом своєї постійної діяльності, своєю професією; добрий фахівець; знавець своєї справи; спеціаліст; професіоналіст.

Фахівець - той, хто досяг високої майстерності в чому-небудь; знавець чогось.

Норма поведінки — загальні, обов'язкові правила поводження; сукупність дій, вчинків; спосіб життя тощо.

Лексичне значення слова – це співвіднесеність слова з певним поняттям.

Суржик - це мішанина двох мов.

Пароніми – це близькі за звучанням слова, але різні за значенням.

Синоніми – це група слів, у яких значення повністю або частково збігаються.

Омоніми – це слова, що звучать однаково (чи схоже), але мають різні значення.

Власне українська лексика – це слова, що народжені самою мовою на будь-якому етапі її розвитку.

Іншомовна лексика – це слова, що ввійшли до української мови з інших мов.

Термін:

1) слово або словосполучення, що означає чітко окреслене спеціальне поняття якої-небудь галузі науки, техніки, мистецтва, суспільного життя тощо;

2) слово або вислів, що вживається в тому чи іншому середовищі, на певній території, людьми певного фаху.

Професіоналізм - слово або зворот, властиві мовленню , людей певної професії.

Професійний жаргон - слово якоїсь соціальної чи професійної групи, що відрізняється від загальнонародної наявністю специфічних слів і виразів, властивих цій групі; сленг.

Складноскорочені слова — це слова, що утворені з початкових букв або звуків (абревіатури — ПДВ); є частковими складноскороченнями всіх складових компонентів (мінфін); поєднанням скорочень та повних слів (держзамовлення); сполученням ініціальної абревіатури з усіченою частиною слова (райвно).

Фразеологізм - усталений зворот, стійке поєднання слів, і що виступає в мові як єдиний, неподільний і цілісний за значенням вислів.

Ділові папери — письмові документи офіційного характеру; грамота, мандат. Особисті документи; посвідчення про місце служби, народження і т. ін.

Документ –основна одиниця офіційно-ділового стилю, який характеризується суворою послідовністю викладу інформації.**Документ**— це засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності і розумову діяльність людини.

Реквізит –це сукупність окремих елементів, що входять до складу документа.

Формуляр – це сукупність реквізитів, розміщених у встановленій послідовності.

Бланк – друкована стандартна форма з реквізитами, що містять постійну інформацію.

Іменник — самостійна змінна частина мови, що називає предмет і відповідає на питання хто? що?

Збірні іменники — іменники, що позначають сукупність однакових чи подібних предметів, які сприймаються як одне ціле.

Віддієслівні іменники — іменники, утворені від дієслів за допомогою суфіксів.

Число— граматична категорія іменників на позначення одного предмета (однина) і позначення сукупності предметів (множина).

Рід— граматична категорія на позначення чоловічого, жіночого, середнього, подвійного роду.

Відмінок — граматична категорія, що служить для вираження зв'язку позначуваних іменниками понять з іншими поняттями (предметів, ознак, процесів).

Дієслово — це повнозначна частина мови, яка означає дію або стан.

Неозначена форма дієслова (інфінітив) — це форма дієслова, яка означає дію, але не виражає способу, часу, особи, числа і роду.

Неозначена форма дієслова вживається тоді, коли треба назвати дію взагалі, безвідносно до того, хто її виконує і коли.

Дієслова бувають недоконаного і доконаного виду.

Дієслова недоконаного видуозначають незавершену дію (що робити? що робив? що роблю? що буду робити?).

Дієслова доконаного виду означають дію завершену і відповідають на питання що зробити? що зробив? що зроблю?

Дієслова мають три часи:

• теперішній, який означає дію, що відбувається постійно або в момент мовлення;

• минулий час означає дію, яка відбувалася або відбулася до моменту мовлення про неї;

• майбутній, який означає дію, що відбудеться після мовлення про неї.

Розрізняють три способи дієслів:

• дійсний спосіб означає реальну дію, яка відбувається чи буде відбуватися;

• умовний спосіб означає дію бажану або можливу за певних умов;

• наказовий спосіб виражає спонукання до дії через наказ, прохання, побажання, заклик тощо.

Прикметники — це слова, що вказують на ознаку предмета і відповідають на питання який? яка? яке? чий? чия? чиє?

Якісні прикметники називають ознаки, властиві предметові більшою або меншою мірою: широкий — ширший — найширший.

Відносні прикметники називають ознаки предмета за його відношенням до інших предметів, дій, обставин: телефонна розмова, договірне зобов'язання.

Присвійні прикметники вказують на приналежність предмета людині (рідше — тварині) і відповідають на питання чий? чия? чиє?: батькова ферма, материне прохання.

Ступінь порівняння — порівняльна величина, що характеризує розмір, інтенсивність чого-небудь.

Вищий ступінь порівняння якісних прикметників означає, що в одному предметі є більше певної ознаки, ніж в іншому: воля дорожча за життя.

Найвищий ступінь порівняння вказує на найвищу міру вияву ознаки предмета:

• найбільший, найвищий;

Займенник –частина мови, що вказує лише на предмети, ознаки та кількість, але не називає їх.

Числівник— частина мови, яка називає кількість предметів або порядок їх під час лічби, і відповідає на питання скільки? котрий?

Кількісні числівники — числівники, що називають кількість предметів і відповідають на питання скільки?

Власне кількісні — це числівники, які називають кількість окремих предметів (три, п'ять, сто сорок, мільйон).

Дробові — це числівники, які називають кількість частин предмета (півтора, дві треті, одна шоста).

Збірні — числівники, що називають кількість сукупних предметів (двоє, четверо, десятеро).

Порядкові— числівники, які вказують на порядок предметів під час лічби, і відповідають на питання котрий (перший, двадцять сьомий).

Прийменник — службова частина мови, яка разом з відмінковими закінченнями іменників (або займенників) служить для вираження підрядних зв'язків між словами в реченні.

Відіменникові прийменники — прийменники, що утворені від іменників (край, коло, шляхом, у результаті, внаслідок тощо).

Віддієслівні прийменники — це прийменники, що утворені від дієслів (виключаючи, завдяки, незважаючи на).

Відприслівникові прийменники — це прийменники, що утворені від прислівників (близько, вслід, після, упродовж тощо).

Синтаксис— це набір правил творення словосполучень та речень для передачі засобами мови різноманітних зв'язків, з одного боку, між самими явищами і, з другого, між цими явищами та дійсністю.

Пунктуація— це система правил членування написаного тексту за допомогою розділових знаків згідно з його синтаксичними, смисловими та інтонаційними особливостями.

Речення— найменша одиниця спілкування; осмислене словосполучення або окреме слово, граматично та інтонаційно р оформлене як відносно закінчена цілість, що несе певну інформацію.

Словосполучення — смислове і граматичне поєднання двох або більше повнозначних слів.

7.3 Рекомендована література

Список рекомендованої літератури (опис згідно з бібліографічним описом документів відповідно до ДСТУ 7.1: 2006, запровадженого в дію в Україні з 01.07.2007).

Основна

Блощинська В. А. Практикум з етики: Навч. посіб. — Івано-Франківськ: ІМЕ, 20001.
2. *Васильєва-Гангус Л. П.* Азбука ввічливості. — К.: Рад. шк., 1989.
3 . *Галушко В. П.* Діловий протокол та ведення переговорів: Навч. посіб. — Вінниця: Нова кн., 2002.
4 . *Гребеньков Г. В.* Юридична етика: Навч. посіб / Г. В. Гребеньков, Д. П. Фіолевський. – К.: Алерта, 2004.
5. *Дороніна М. С.* Культура спілкування ділових людей. — К.: КМ Academia, 1997.
6. *Етика* ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осетинська — 2-ге вид., стереотип. — К.: МАУП, 2003.
7. *Зусін В. Я.* Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., перероб. і доп. — К.: ЦНЛ, 2005.
8. *Кодекс* етики та збірник стандартів професійної діяльності: Підручник. — К.: Київ. ін-т інвестиційного менеджменту, 1996.
9. *Короткін В. Г.* Трудове право: прийняття на роботу і звільнення: Навч-метод. розробка. — 2-ге вид., переробл. — К., 2000.
10. *Кубрак О. В.* Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посіб. — Суми, К.: ВТД Університ. кн., 2005.
11. *Лозниця В. С.* Психологія менеджменту: Навч. посіб. — К.: Ексоб, 1997.
12. *Лозовой В. О.* Професійна етика юриста / В. О. Лозовой, О. В. Петришин. — Х.: Право, 2004.
13. *Малахов В. А.* Етика спілкування: Навч. посіб. — К.: Либідь, 2006.
14. *Мурашко М. І.* Довідник для підприємців, роботодавців та працівників відділів кадрів підприємств, установ і організацій. Практичні питання реалізації положень законодавчих та нормативних актів, що пов’язані з трудовим законодавством. — К., 1995.
15. *Обозов Н. Н., Щекин Г. В.* Психология работы с людьми. — 5-е изд., стереотип. — К.: МАУП, 1999.
16. *Палеха Ю. І.* Ділова етика. — К., 2002.
17. *Палеха Ю. І.* Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культура. — К., 2000.

18. *Палеха Ю. І., Водерацький Ю. В.* Етика ділових стосунків. — К.: УФІМБ, 1999.
14
19. *Палеха Ю. І., Кудін В. О.* Культура управління та підприємництва. — К.: МАУП, 1998.
20. *Поуст Е.* Американський етикет: Пер. з англ. — К.: МП "Юнівес", 1991.
21. *Прибутько П. С.* Етика: Посібник / П. С. Прибутько, Л. М. Дубчак. — К.: Паливода А. В., 2006.
22. *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., переробл. і доп. — К.: Знання, 2006.
23. *Статінова Н. П.* Етика бізнесу: навч. посіб. / Н. П.Статінова, С. Г. Радченко. — К.: КНТЕУ, 2001.
24. *Стоян Т. А.* Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2004.
25. *Тофтул М. П.* Етика: Навч. посіб. — К.: Академія, 2005.
26. *Україна*. Соціальна сфера у перехідний період. — К.: Основи, 1994.
27. *Шеломенцев В. М.* Етикет і сучасна культура спілкування. – 2-ге вид. — К.: Лібра, 2003.
28. *Щекин Г. В.* Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента: Науч.-практ. пособие. - К.: МАУП, 1999.

Допоміжна

1. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры: Пер. с англ. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 1988.
2. *Ваш* зарубежный партнер. Переписка, документация, контракты. — М.: Экономика, 1992.
3 . *Деловая* переписка и контракты: Рус.-англ. справочник по ведению деловой переписки и составлению контракта. — М., 1994.
4 . *Деловой* этикет / И. Афанасьев (авт.-сост). — К.: Альтерпресс, 1998.
5. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляции. Феномены, механизмы, защита. — М.: Че Ро, Изд-во МГУ, 1996.
6. *Дунцова К. Г., Станкович Г. П.* Этикет за столом. — М.: Экономика, 1990.
7. *Еропкин А. М.* Организационное поведение. — М.: Экономика, 1998.
8. *Иванов Б. Г.* История этики древнего мира. — Л.: Изд-во Ленинград. ун-та, 1980.
9. *Как научиться* работать и добиваться успеха: Учеб. пособ. для

высш. управленческого персонала / Автор-сост. Р. Р. Кашапов. — Ижевск.: Изд-во Удм. ун-та, 1997.
15
10. *Карнеги Д.* Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей / Пер. с англ. — М.: Наука, 1989.
11. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха. — Ростов н/Д: Феникс, 1995.
12. *Лебон Г.* Психология народов и масс. — СПб.: Манет, 1996.
13. *Лоуренс Первин, Оливер Джон.* Психология личности: Теория и исследования. — М.: Аспект Пресс, 2000.
14. *Мастенбрук В.* Переговоры. — Калуга: Калужский ин-т социологии, 1993.
15. *Михальская А. К.* Русский Сократ: Лекции по сравнительно-исторической риторике. — М.: Academia, 1996.
16. *Московичи С.* Век толпы. Исторический трактат по психологии масс. — М.: центр психологии и психотерапии, 1996.
17. *Ноэль-Нойман Э.* Общественное мнение. Открытие спирали молчания. — М.: Прогресс-Академия, 1996.
18. *Основы* психологических знаний: Учеб. пособие / Авт.-сост. Г. В. Щекин. — К.: МАУП, 1996.
19. *Пиз А.* Язык телодвижений. — Новгород, 1992.
20. *Поль Сопер. Основы искусства речи. Книга о науке убеждать. — Ростов н/Д: Феникс, 1995.*
21. Размышления и афоризмы французских моралистов XVI-XVIII веков. — Л.: Худ. лит., 1987.
22. Свенцицкая И. С. Раннее христианство: страницы истории. — М.: Политиздат, 1988.
23. Теория и практика управления персоналом: Учеб.-метод. пособие / Авт.-сост. Г. В. Щёкин. — К., 1998.
24. Уильям Юри. Преодолевая “нет” или переговоры с трудными людьми. — М.: Наука, 1993.
25. Фоли Джон. Энциклопедия знаков и символов. — М.: Вече-АСТ, 1996.
26. Формановская Н. И. Вы сказали: “Здравствуйте!” (Речевой этикет в нашем общении). — М.: Знание, 1987.
27. Фрейд З. Психология бессознательного: Сб. Произведений. — М.: Просвещение, 1990.
28. Фром Э. Психоанализ и этика. — М.: Наука, 1998.
29. Шеломенцев В. Н. Этикет и культура общения. — К.: Основы, 1995.
3 0. Щёкин Г В. Основы кадрового менеджмента: Учебник. – К., 1999.
3 1. Щёкин Г.В. Визуальная психодиагностика. – К., 2003.
3 2. Юсупов И. М. Психология взаимопонимания. — Казань, 1995.
33 . Якокка Ли. Карьера менеджера / Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1990

7.4. Інформаційні ресурси

(нормативна база, джерела Інтернет, адреси бібліотек тощо)

1. Вебер М. Наука как призвание и профессия // Макс Вебер. Избранные произведения. – М.: Прогресс, 1990. – С. 707–735. – http://lib.ru/POLITOLOG/weber.txt.

2. Гадамер Г.–Г. Истина и метод. – М. : Прогресс, 1988. – 704 с. – http://yanko.lib.ru/books/philosoph/gadamer-istina_i_metod.pdf.

Політика навчального курсу: Крайні терміни складання та перескладання дисципліни	*Перескладання здійснюється відповідно до графіка*
Правила академічної доброчесності	*Згідно Положення про академічну доброчесність і Положення про запобігання та виявлення академічного плагіату в наукових, навчально-методичних, кваліфікаційних та навчальних роботах проводиться перевірка навчальних робіт на плагіат*
Вимоги до відвідування	*Пропущені заняття (лікарняні, мобільність і т.ін.) можна відпрацювати, виконавши всі пропущені практичні завдання, переслати в електронному вигляді на електронну пошту викладача. Здобувачі вищої освіти самостійно опановують матеріал при об'єктивних причинах пропуску занять.*