

РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ІВЕНТ-ІНДУСТРІЙ, КУЛЬТУРОЛОГІЇ ТА МУЗЕЄЗНАВСТВА

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ВК37
ТРЕНІНГ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ**

Галузь знань: 03 «Гуманітарні науки»
Освітня програма (спеціальність): 034 «Культурологія»
Рівень підготовки: перший (бакалаврський)
Художньо-педагогічний факультет

Рівне
2022-2023 н.р.

Робоча програма: Тренінг ділових комунікацій для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня галузі знань 03 «Гуманітарні науки» спеціальності 034 «Культурологія».

Мова навчання: українська

Розробники: Казначєєва Л. М., кандидат історичних наук, доцент

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри івент-індустрій, культурології та музеєзнавства

Протокол від “ ____ ” _____ 202 року № ____

Завідувач кафедри _____ (проф. Виткалов В. Г.)

Робочу програму схвалено навчально-методичною комісією художньо-педагогічного факультету

Протокол від “ ____ ” _____ 202 року № ____

Голова навчально-методичної комісії _____ (доц. Влаюск О.П.)

© Казначєєва Л. М., 2022 рік

© РДГУ, 2022 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів — 3		Вибіркова	
Модулів — 1	Спеціальність: 034 Культурологія	Рік підготовки:	
Змістових модулів — 1		IV	
		Семестр	
Загальна кількість годин — 90		8-й	
	Освітній ступінь: бакалавр	Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних — самостійної роботи —		12 год.	год.
		Практичні, семінарські	
		12 год.	год.
		Лабораторні	
		12 год.	год.
		Самостійна робота	
		54 год.	год.
		Вид контролю: залік (8 семестр)	
Передумови для вивчення дисципліни: Режисура художньо-масових дійств, Сценарне мистецтво, Методика викладання культурологічних дисциплін			

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» є вивчення здобувачами вищої освіти законів, видів, форм та прийомів ділового спілкування; оволодіння здобувачами вищої освіти технікою та технологією спілкування; засвоєння методики основних прийомів, форм і методів спілкування, впливу на партнерів.

Завданнями вивчення дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» є:

- з'ясування сутності та поняття тренінгу, комунікації, ділового спілкування;

- визначення видів та основних засобів ділового спілкування, особливостей мовленнєвого етикету спілкування в Україні та інших державах, ролі та значення невербальних засобів спілкування;
- розкриття особливостей переконання у процесі спілкування, розуміння партнерами один одного, вміння слухати;
- оволодіння методикою проведення ділових бесід, нарад, прес-конференцій, переговорів, ділових прийомів, розмов по телефону.

3. Очікувані результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен **знати:** сутність, специфіку та особливості тренінгу, комунікацій та ділового спілкування; техніку ділових комунікацій; методику підготовки та проведення форм ділового спілкування у навчальному та виховному процесі.

вміти: проводити тренінги, ділові ігри, різні види групової роботи для підвищення ефективності ділового спілкування, корекції поведінки, мотивації, усунення складностей спілкування, конфліктів та бар'єрів у навчальному колективі та педагогічній діяльності.

У процесі вивчення дисципліни з.в.о. мають оволодіти наступними компетентностями:

Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі й практичні проблеми у галузі професійної діяльності культуролога або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій і методів культурології, а також характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні та спеціальні (фахові) компетентності:

ЗК2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК4. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми

ФК6. Здатність аналізувати культурну політику в інституціях різних рівнів.

ФК7. Здатність обґрунтовувати рішення щодо врегулювання відносин у сфері культури на основі розуміння специфіки соціокультурних процесів.

Програмні результати навчання:

ПРН6 Виявляти, перевіряти та узагальнювати інформацію щодо різноманітних контекстів культурної практики, визначати ступінь їх актуальності із застосуванням релевантних джерел, інформаційних, комунікативних засобів та візуальних технологій.

ПРН16 Визначати, формулювати та аргументувати власну громадянську та професійну позицію щодо актуальних суспільних питань.

4. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

Мистецтво ділового спілкування

Тема 1. Поняття тренінгу, комунікації та спілкування. Їх особливості

Поняття тренінгу, його класифікація та методи. Історія появи та розвитку

тренінгів. Значення гри у тренінгах. Використання тестів у тренінгах. Роль тренінгу як методу активного навчання, спрямованого на розвиток знань, вмінь, навичок та соціальних установок.

Комунікація та спілкування, сутність та види. Специфіка мовної комунікації як обміну інформацією різного роду, фактами, ідеями, поглядами, емоціями. Особливості письмової комунікації. Роль візуальної комунікації у процесі ділової взаємодії.

Спілкування як складний багатоплановий процес встановлення та розвитку контактів між людьми, що породжує потреби спільної діяльності, включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини. Функції, особливості та характерні ознаки спілкування.

Тема 2. Основні засоби спілкування

Основні засоби спілкування: вербальні (мова, слово) та невербальні (пози, міміка, жести та ін.). Роль мови як універсального засобу спілкування між людьми.

Привітання, знайомство, звертання, запрошення, комплімент, поздоровлення, прощання як основні вербальні прийоми ділового спілкування.

Невербальне спілкування у діловій сфері. Особливості врахування та використання емоційних знаків (посмішка, подих, сльози, сміх та ін.), зовнішнього вигляду (одяг, зачіска, аксесуари та ін.), рукостискань, манери поведінки, міміки, жестів, поз у діловому спілкуванні.

Тема 3. Суть та види ділового спілкування

Ділове спілкування як специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації, і включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладання контрактів, договорів, встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

Види ділового спілкування (товариське, приятельське, робоче, випадкове, професійне, формально-поверхове та ін.). Безпосереднє та опосередковане ділове спілкування, їх особливості.

Характеристика основних рівнів ділового спілкування (примітивний, маніпулятивний, стандартизований, конвенціональний (погоджувальний), ігровий, діловий, духовний).

Комуникатор та реципієнт у діловому спілкуванні. Їх місце та роль у процесі комунікації.

Тема 4. Етика ділового спілкування

Мовна етика як сукупність правил мовленнєвої поведінки, що ґрунтуються на нормах моралі, національно-культурних традиціях, психології учасників спілкування.

Мовний етикет як система усталених форм спілкування, прийнятих відповідно до соціальних ролей комунікантів і моральних норм поведінки людей у суспільстві. Особливості ділового мовного етикету.

Вміння вести діалог – одна з основних вимог до ділової людини. Загальні

етичні вимоги до ділової людини.

Тема 5. Національні особливості ділового спілкування

Загальні риси ділового спілкування європейських країн. Особливості вітчизняного ділового спілкування. Російська ділова етика. Англійське мистецтво ділової розмови. Французька та німецька ділова комунікація.

Характерні риси американського ділового спілкування. Культура східного ділового спілкування.

Тема 6. Уміння слухати партнера

Уміння слухати партнера як важлива умова ефективності ділового спілкування. Види слухання. Використання зворотного зв'язку задля досягнення більшої точності в розумінні співрозмовника (рефлексивне слухання). Нерефлексивне слухання як уважне слухання практично без мовного втручання.

Уміння слухати за теорією професора І.Д.Ладанова. Увага, дружелюбність та активність як основні складові ефективного слухання.

Необхідні умови ефективного процесу слухання. Обставини, що заважають слухати. Поради К.Девіса з мистецтва ефективного слухання.

Тема 7. Розуміння партнерами один одного

Загальна характеристика міжособистісного пізнання. Розуміння партнерами один одного як необхідна складова ефективності ділового спілкування. Значення емпатійного розуміння партнера.

Природність поведінки, щирість, доброзичливість як неодмінні умови успішного ділового спілкування. Вміння контролювати себе у спілкуванні.

Психологічні та комунікативні особливості сприйняття та розуміння партнерами один одного у діловому спілкуванні.

Тема 8. Уміння переконувати партнерів у процесі спілкування

Переконання як засіб впливу з метою формування свідомого ставлення до дійсності. Гіпотеза, докази (аргументи) та демонстрація (спосіб доведення) як складові процесу переконання.

Загальна характеристика техніки переконання. Дотримання низки логічних, психологічних, етичних, лінгвістичних та професійних вимог у процесі переконання. Інформування, роз'яснення, докази та спростування як основні види переконуючих впливів.

Індуктивний та дедуктивний метод викладу основних положень проблеми. Вміння аргументувати (використання фактів, цифр, посилань, статистичних даних, цитат тощо).

Тема 9. Конфлікти та бар'єри у спілкуванні та шляхи їх подолання

Конфлікт як ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію, несумісну з інтересами іншої сторони; зіткнення або боротьба, ворожі стосунки. Типи конфліктів та поведінка у конфліктних ситуаціях. Стратегія та тактика вирішення конфліктних ситуацій.

Засоби для профілактики передконфліктних і конфліктних ситуацій (усунення з

ділового спілкування думок і оцінок, які можуть утискати честь і гідність співбесідника; недопущення при діловому спілкуванні суперечки; вміння слухати співбесідника та ін.).

Бар'єри в спілкуванні як внутрішні перешкоди психологічного характеру, що заважають людині успішно спілкуватися. Види бар'єрів, напрями їх подолання.

Тема 10. Маніпуляції у спілкуванні та їх нейтралізація

Поняття та сутність маніпуляції як елементу ділового спілкування. Основні методики маніпуляцій у діловому спілкуванні (психоаналітично-орієнтований підхід, гіпнотичний підхід, техніка еріксоніанського гіпнозу, підхід нейролінгвістичного програмування). Маніпулятивна дія та вплив у процесі ділового спілкування.

Техніка ведення маніпуляцій у діловому спілкуванні, методи, засоби. Виявлення маніпуляцій у діловому спілкуванні та способи їх нейтралізації. Використання базових захисних установок уникнення маніпулятивного впливу (відхід, вигнання, блокування, управління, завмирання, ігнорування).

Тема 11. Ділові бесіди: методика підготовки та проведення

Ділова бесіда як усна форма ділового спілкування, як контакт між людьми, пов'язаними діловими стосунками, між співбесідниками, які мають повноваження від своїх організацій і фірм для встановлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або вироблення конструктивного підходу до їх рішення. Переваги ділової бесіди (тісний контакт, безпосереднє спілкування, створення умов для встановлення особистих взаємин). Функції ділової бесіди.

Особливості підготовки до проведення ділової бесіди (збір інформації, організаційні питання, вибір стратегії та тактики поведінки). Проведення ділової бесіди (початок бесіди, інформування присутніх, аргументування положень, що висувуються, та спростування доводів партнера (за необхідності), прийняття рішень і завершення бесіди).

Тема 12. Ділові прийоми та переговори: специфіка підготовки та проведення

Поняття ділових прийомів, їх види. Відмінності та спільні риси ділових переговорів із діловою бесідою. Підготовка до переговорів. Схема етапів проведення ділових переговорів (взаємне уточнення позицій ділових переговорів, обговорення позицій та точок зору учасників, прийняття рішень, фаза завершення переговорів).

Тактика та техніка ведення ділових переговорів. Малоефективні (жорстке домінування, м'яка поступливість) та максимально ефективні (принципові переговори, спрямовані на співпрацю пошук оптимального рішення) типи ділових переговорів. Ведення ділових переговорів у несприятливих умовах.

Національні особливості ведення ділових переговорів.

«Айкідо ділових переговорів» І.Хакамади.

Особливості підготовки та проведення фуршетів та шведського столу на ділових прийомах.

Тема 13. Телефонна розмова та нарада як форми ділового спілкування

Телефонна розмова в діловій комунікації, її специфіка (посилення недоліків мовлення, ефект дзеркальності, часові межі та ін.). Основні вимоги до ведення ділової телефонної розмови (компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, прагнення оперативно і ефективно вирішити проблему або надати допомогу в її рішенні). Основні помилки, яких слід уникати про телефонній розмові. Вміння слухати як необхідна складова при діловій телефонній розмові.

Наради як спосіб відкритого обговорення ділових питань, як форма організації ділового спілкування з метою обміну інформацією і прийняття колективного рішення з актуального для даної групи проблеми. Види ділових нарад (навчальна, інформаційна, пояснювальна, проблемна). Вимоги до проведення ділових нарад. Стилi проведення ділових нарад. Стилi та види керівників.

Круглий стіл як вид наради, форма публічного обговорення чи висвітлення питань, з рівними правами учасників, де вони висловлюються у визначеному порядку.

Тема 14. Ділове листування. Види та особливості

Листування як форма ділового спілкування. Класифікація ділового (службового) листування. Функції ділової письмової комунікації.

Умови написання успішних ділових листів (схема: увага – інтерес – прохання – дія). Основні властивості ділового листування (тактовність, персональність, позитивність, цільність, зв'язність, ясність, лаконічність, зручність читання, уніфікація).

Практичні поради до написання ділових листів (вибір звернення до адресата, формулювання прохань, пропозицій, вибачень, завершення листа). Особливості складання так званих «психологічно складних» листів (листи-нагадування, листи-відмови).

Тема 15. Співбесіда та самопрезентація у діловому спілкуванні

Співбесіда як необхідна складова сучасного ділового спілкування, її класифікація. Підготовка до проходження співбесіди. Вимоги до складання резюме. Вибір одягу, аксесуарів тощо. Відеоспівбесіда: технічні та психологічні аспекти.

Самопрезентація як одна з розповсюджених комунікативних форм, що використовуються в умовах конкуренції. Підготовка до самопрезентації (структура, зміст, стиль, ситуативна поведінка тощо). Створення власного іміджу. Використання у самопрезентації усіх правил ефективного ділового спілкування (публічне мовлення, слухання, вербальні та невербальні засоби впливу).

Тема 16. Методика підготовки та проведення прес-конференцій, брифінгів, презентацій

Паблік рилейшенз як технологія створення і впровадження образу ідеї, товару, послуги, продукту з метою закріплення цього образу як ідеального і необхідного у житті.

Прес-конференція – важлива та ефективна форма інформування про

продукцію кампанії. Особливості підготовки до прес-конференції та правила її проведення. Брифінг як короткий публічний виступ для представників ЗМІ, на якому подається інформація про перебіг подій і даються відповіді на запитання.

Презентація як публічне представлення ідеї, проекту, товару, послуг з метою створення позитивної суспільної думки, появи інтересу, переконання прийняти вашу ідею, демонстрації якості, сервісу тощо. Технічні засоби як необхідна складова презентації. Майстерність презентацій Стіва Джобса.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма						заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		л	п	ла б	ін д	с.р .		л	п	ла б	інд	с.р .	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1													
Мистецтво ділового спілкування													
Тема 1. Поняття тренінгу, комунікації та спілкування. Їх особливості	4	2	-	-	-	2				-	-		
Тема 2. Основні засоби спілкування	4	2	-	-	-	2				-	-		
Тема 3. Суть та види ділового спілкування	4	2	-	-	-	2				-	-		
Тема 4. Етика ділового спілкування	4	2	-	-	-	2				-	-		
Тема 5. Національні особливості ділового спілкування	4	2	-	-	-	2				-	-		

Тема 6. Уміння слухати партнера	6	2	-	-	-	4					-	-	
Тема 7. Розуміння партнерами один одного	6	-	2	-	-	4					-	-	
Тема 8. Уміння переконувати партнерів у процесі спілкування	6	-	2	-	-	4					-	-	
Тема 9. Конфлікти та бар'єри у спілкуванні та шляхи їх подолання	6	-	2	-	-	4					-	-	
Тема 10. Маніпуляції у спілкуванні та їх нейтралізація	6	-	2	-	-	4					-	-	

Тема 11. Ділові бесіди: методика підготовки та проведення	6	-	2	2	-	4				-	-	
Тема 12. Ділові прийоми та переговори: специфіка підготовки та проведення	6	-	2	2	-	4				-	-	
Тема 13. Телефонна розмова та нарада як форми ділового спілкування	6	-	-	2	-	4				-	-	
Тема 14. Ділове листування. Види та особливості	6	-	-	2	-	4				-	-	
Тема 15. Співбесіда та самопрезентація у діловому спілкуванні	6	-	-	2	-	4				-	-	
Тема 16. Методика підготовки та проведення прес-конференцій, брифінгів, презентацій	6	-	-	2	-	4				-	-	
Разом	90	12	12	12	-	54				-	-	

6. Теми семінарських занять

Не передбачено.

7. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
7	Розуміння партнерами один одного	2
8	Уміння переконувати партнерів у процесі спілкування	2
9	Конфлікти та бар'єри у спілкуванні та шляхи їх подолання	2
10	Маніпуляції у спілкуванні та їх нейтралізація	2
11	Ділові бесіди: методика підготовки та проведення	2
12	Ділові прийоми та переговори: специфіка підготовки та проведення	2
	Разом	12

8. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Ділові прийоми та переговори: специфіка підготовки та проведення	2
2	Телефонна розмова та нарада як форми ділового спілкування	2
3	Ділове листування. Види та особливості	2
4	Співбесіда та самопрезентація у діловому спілкуванні	2
5	Методика підготовки та проведення прес-конференцій, брифінгів, презентацій	2
	Разом	12

9. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття тренінгу, комунікації та спілкування. Їх особливості	2
2	Основні засоби спілкування	2
3	Суть та види ділового спілкування	2
4	Етика ділового спілкування	2
5	Національні особливості ділового спілкування	2
6	Уміння слухати партнера	4
7	Розуміння партнерами один одного	4
8	Уміння переконувати партнерів у процесі спілкування	4
9	Конфлікти та бар'єри у спілкуванні та шляхи їх подолання	4
10	Маніпуляції у спілкуванні та їх нейтралізація	4
11	Ділові бесіди: методика підготовки та проведення	4
12	Ділові прийоми та переговори: специфіка підготовки та проведення	4
13	Телефонна розмова та нарада як форми ділового спілкування	4
4	Ділове листування. Види та особливості	4
5	Співбесіда та самопрезентація у діловому спілкуванні	4
16	Методика підготовки та проведення прес-конференцій, брифінгів, презентацій	4
	Разом	54

10. Індивідуальні завдання

Не передбачено.

11. Методи навчання

- МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- МН2 – практичний метод (практичні заняття);
- МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій);
- МН4 – робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- МН5 – відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання;
- МН6 – самостійна робота.

12. Методи оцінювання

- МО2 – усне та письмове опитування;
- МО4 – тестування;

- MO5 – командні проекти;
- MO6 – реферати, есе;
- MO7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- MO8 – презентації та виступи на наукових заходах;
- MO9 – захист практичних робіт;
- MO10 – залік.

13. Засоби діагностики результатів навчання

Усне та письмове опитування, командні проекти; ділові та рольові ігри; моделювання ситуації; реферати, есе; презентації результатів виконаних завдань та досліджень.

14. Критерії оцінювання результатів навчання

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
90-100	A	відмінно	здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, бездопомоги викладача знаходить і опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні здібності	Високий (творчий)	відмінно	
82-89	B	добре	здобувач вищої освіти вільно володіє теоретичним матеріалом, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі			

Зараховано

			устандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній (конструктив но-варіативний)	добре
74-81	C	добре	здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, загалом самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, з-поміж яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок		
64-73	D	задовільно	здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал,	Середній (репродуктив ний)	овільно

15. Розподіл балів, які отримують студенти при вивченні дисципліни

Залік, 8 семестр

Поточне тестування та самостійна робота		Написання рефератів та виготовлення презентацій з дисципліни, участь в науково-практичних, навчальних	Сума
Змістовий модуль І			100
Т 1-16			
4			
Модульний контроль – 16			

	конференціях, підготовка та публікація наукової статті, підготовка інноваційних форм практичних занять - 20	
--	---	--

Критерії оцінювання по видах діяльності

з.п.	Вид навчальної діяльності*	Оціночні бали*	Кількість балів
Т.1-16	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	64
	Виконання завдань під час практичних занять	1	
	Індивідуальне опитування та участь в обговоренні під час практичних занять	1	
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Модульний контроль (контрольна робота , проєкт)	16	16
	Написання рефератів та виготовлення презентацій з дисципліни, участь в науково-практичних, навчальних конференціях, підготовка та публікація наукової статті, підготовка інноваційних форм практичних занять	20	20
	Разом		100

16. Методичне забезпечення

1. Методичні рекомендації з дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» для студентів денної та заочної форм навчання. Рівне: РДГУ, 2014. 16 с.
2. Методичні рекомендації до вивчення дисципліни «ТРЕНІНГ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ» ОК20 для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» галузі знань 02 «Культура і мистецтво». Кваліфікація: Бакалавр з менеджменту соціокультурної діяльності. Укл. Л. М. Казначеева. Рівне: РДГУ, 2020. 18 с.

3. Рекомендована література, інформаційні ресурси, навчально-методичні матеріали з тренінгу ділових комунікацій, ділові та рольові ігри, творчі завдання, тестові завдання, роздатковий матеріал, відеозаписи тренінгів.

17. Питання для підготовки до підсумкового контролю

1. Поняття та сутність тренінгу, характеристика його видів.
2. Методика та правила проведення тренінгів.
3. Комунікація: поняття та сутність.
4. Суть та завдання спілкування.
5. Основні види спілкування, їх особливості.
6. Сутність та особливості ділового спілкування.
7. Основні засоби ділового спілкування.
8. Основні засоби вербального ділового спілкування.
9. Невербальні засоби спілкування та їх роль у діловому спілкуванні.
10. Техніка спілкування: характеристика її складових.
11. Вміння слухати партнера як складова техніки спілкування.
12. Вміння розуміти партнера як складова техніки спілкування.
13. Вміння переконувати партнера як складова техніки спілкування.
14. Значення культури мовлення у процесі ділового спілкування.
15. Особливості мовного етикету викладача та педагога.
16. Значення вихованості і тактовності у процесі спілкування як важливих моральних якостей, необхідних діловій людині.
17. Національні особливості ділового спілкування.
18. Особливості чоловічого та жіночого стилю спілкування.
19. Маніпуляції у спілкуванні та їх нейтралізація.
20. Партнерські стосунки та корпоративна поведінка як складові ефективного процесу комунікації.
21. Важливість техніки мовлення для ефективної комунікації.
22. Імідж ділової людини, його складові.
23. Креативність у вирішенні ділових завдань.
24. Лідерство у діловій сфері. Типи лідерів.
25. Керівництво у діловій сфері, типи керівників.
26. Комунікативна компетентність як необхідна складова ефективного спілкування.
27. Вміння контролювати себе у спілкуванні як складова ефективного спілкування.
28. Типи конфліктів та поведінка у конфліктних ситуаціях.
29. Стратегія вирішення конфліктних ситуацій.
30. Засоби для профілактики передконфліктних і конфліктних ситуацій.
31. Бар'єри в спілкуванні та напрями їх подолання.
32. Види слухання, їх використання у діловому спілкуванні.
33. Управління колективом, його особливості.
34. Ділові та рольові ігри як активні технології навчання.
35. Характеристика форм ділового спілкування.

36. Ділова бесіда як форма ділового спілкування.
37. Особливості підготовки та проведення ділової бесіди.
38. Особливості дистанціювання та розташування у просторі в процесі спілкування.
39. Ділові переговори як форма ділового спілкування.
40. Методика підготовки та проведення ділових переговорів.
41. Використання знань та вмінь з риторики у процесі спілкування.
42. Стратегія та техніки самопрезентації.
43. Презентація як форма ділового спілкування.
44. Особливості підготовки та проведення презентацій.
45. Співбесіда як форма ділового спілкування.
46. Особливості підготовки до співбесіди.
47. Листування як форма ділового спілкування.
48. Основні вимоги до ділової письмової комунікації.
49. Особливості ділових прийомів як форми ефективного ділового спілкування.
50. Особливості підготовки та проведення ділових прийомів.
51. Телефонна розмова як форма ділового спілкування.
52. Особливості підготовки та проведення ділової телефонної розмови.
53. Нарада як форма ділового спілкування групи.
54. Особливості підготовки та проведення ділової наради.
55. Прес-конференція як важлива форма ділового спілкування: методика підготовки та проведення.
56. Сутність та роль брифінгів як форми ділового спілкування.
57. Круглий стіл: методика підготовки та проведення.
58. Інтерв'ю: етапи підготовки та проведення.
59. Норми етикету за столом: особливості шведського столу.
60. Правила проведення фуршету та його значення у діловому спілкуванні.

18. Рекомендована література

Основна

1. Бабич Н.Д. Культура фахового мовлення. Чернівці: Книги-XXI, 2014.
2. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ: Видавничий центр «Академія», 2004.
3. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Фабула, 2019.
4. Вітенко І., Борисюк А., Вітенко Т. Соціально-психологічний тренінг. Чернівці: Книги-XXI, 2008.
5. Восс К. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. Київ: Наш формат, 2019.
6. Глушук С., Дияк О., Шевчук С. Сучасні ділові папери. Київ: Літера ЛТД, 2013.
7. Засекіна Л.В., Пастрик Т.В. Психологія та міжособове спілкування. Навч.

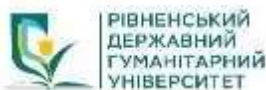
- посібн. Київ: Медицина, 2018.
8. Зубенко Л.Т., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. Київ: Екс Об, 2000.
 9. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. Харків, 2001.
 10. Кінг Л., Гілберт Б. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Київ: Моноліт-Bizz, 2019.
 11. Кінг П. Стратегії і практики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним. Київ: Книголав, 2017.
 12. Конгер Дж. А. Мистецтво переконування. Київ: Книголав, 2017.
 13. Кушнір Р. Мистецтво відповідального спілкування. Дрогобич: Коло, 2017.
 14. Омбран-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. Чернівці: Книги-XXI, 2009.
 15. Пентилюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ: Центр навчальної літератури, 2019.
 16. Українська мова і ділове мовлення. Київ, 2001.
 17. Чалдині Р. Переконавання: революційний метод впливу на людей. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017.
 18. Чалдині Р. Психологія впливу. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017.
 19. Чалдині Р. Так! 60 секретів із науки переконувати. Київ: BookChef, 2019.
 20. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. Київ, 2000.

Допоміжна

1. Гандапас Р. Камасутра для оратора. 10 розділів про те, як перетворити публічний виступ на втіху. Київ: Моноліт, 2017.
2. Омбран-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Книга 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. Чернівці: Книги-XXI, 2010.
3. Палеха Ю.І. Ділова етика. Київ, 2000.
4. Степура А. WOW-виступ по-українськи. Київ: Моноліт, 2018.

19. Інформаційні (інтернет) ресурси

1. Брус М. Українське ділове мовлення. Івано-Франківськ: Тіповіт, 2014.
URL: <http://194.44.152.155/elib/local/1961.pdf>
2. Гриценко Т.Б., Іщенко Т.Б. Етика ділового спілкування. Київ: ЦУЛ, 2007. URL:
http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf



Рівненський державний гуманітарний університет
Художньо-педагогічний факультет
Кафедра івент-індустрій, культурології та музеєзнавства

Назва дисципліни	Тренінг ділових комунікацій
Загальна кількість кредитів та кількість годин для вивчення дисципліни	3 кредити, 90 годин
Вид підсумкового контролю	Залік (8 семестр)
Викладач	Казначєєва Людмила Миколаївна
Профайл викладача на сайті кафедри	http://kulturologiya.rv.ua/kafedra/item/7-
Е-mail викладача:	Kaznacheyeva1710@gmail.com
Посилання на освітній контент в CMS Moodle (за наявності) або на іншому ресурсі	
Мова викладання	Українська
Консультації	Онлайн-консультації: вівторок, середа, четвер – 9.30-14.00 Офлайн-консультації

Цілі навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» є вивчення здобувачами вищої освіти законів, видів, форм та прийомів ділового спілкування; оволодіння здобувачами вищої освіти технікою та технологією спілкування; засвоєння методики основних прийомів, форм і методів спілкування, впливу на партнерів.

Завданнями вивчення дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» є:

- з'ясування сутності та поняття тренінгу, комунікації, ділового спілкування;
- визначення видів та основних засобів ділового спілкування, особливостей мовленнєвого етикету спілкування в Україні та інших державах, ролі та значення невербальних засобів спілкування;
- розкриття особливостей переконання у процесі спілкування, розуміння партнерами один одного, вміння слухати;
- оволодіння методикою проведення ділових бесід, нарад, прес-

конференцій, переговорів, ділових прийомів, розмов по телефону.

3. Очікувані результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен

знати: сутність, специфіку та особливості тренінгу, комунікацій та ділового спілкування; техніку ділових комунікацій; методику підготовки та проведення форм ділового спілкування у навчальному та виховному процесі.

вміти: проводити тренінги, ділові ігри, різні види групової роботи для підвищення ефективності ділового спілкування, корекції поведінки, мотивації, усунення складностей спілкування, конфліктів та бар'єрів у навчальному колективі та педагогічній діяльності.

У процесі вивчення дисципліни з.в.о. мають оволодіти наступними компетентностями:

Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі й практичні проблеми у галузі професійної діяльності культуролога або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій і методів культурології, а також характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні та спеціальні (фахові) компетентності:

ЗК2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК4. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми

ФК6. Здатність аналізувати культурну політику в інституціях різних рівнів.

ФК7. Здатність обґрунтовувати рішення щодо врегулювання відносин у сфері культури на основі розуміння специфіки соціокультурних процесів.

Програмні результати навчання:

ПРН6 Виявляти, перевіряти та узагальнювати інформацію щодо різноманітних контекстів культурної практики, визначати ступінь їх актуальності із застосуванням релевантних джерел, інформаційних, комунікативних засобів та візуальних технологій.

ПРН16 Визначати, формулювати та аргументувати власну громадянську та професійну позицію щодо актуальних суспільних питань.

Передумови вивчення дисципліни для формування програмних результатів навчання та компетентностей

Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» значно підвищиться, якщо здобувач вищої освіти попередньо опанував матеріалом таких дисциплін як: Режисура художньо-масових дійств, Сценарне мистецтво, Методика викладання культурологічних дисциплін

Мотивація здобувачів вищої освіти є провідним чинником підготовки фахівців у галузі музейної діяльності.

Спільна (групова) діяльність є ефективною сучасно технологією навчання.

Самостійна діяльність здобувачів вищої освіти є одним з основних компонентів підготовки до професійної діяльності.

Перелік тем

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I
Мистецтво ділового спілкування
Тема 1. Поняття тренінгу, комунікації та спілкування. Їх особливості
Тема 2. Основні засоби спілкування
Тема 3. Суть та види ділового спілкування
Тема 4. Етика ділового спілкування
Тема 5. Національні особливості ділового спілкування
Тема 6. Уміння слухати партнера
Тема 7. Розуміння партнерами один одного
Тема 8. Уміння переконувати партнерів у процесі спілкування
Тема 9. Конфлікти та бар'єри у спілкуванні та шляхи їх подолання
Тема 10. Маніпуляції у спілкуванні та їх нейтралізація
Тема 11. Ділові бесіди: методика підготовки та проведення
Тема 12. Ділові прийоми та переговори: специфіка підготовки та проведення
Тема 13. Телефонна розмова та нарада як форми ділового спілкування
Тема 14. Ділове листування. Види та особливості
Тема 15. Співбесіда та самоперезентація у діловому спілкуванні
Тема 16. Методика підготовки та проведення прес-конференцій, брифінгів, презентацій

Рекомендована література та інформаційні ресурси Основна

1. Бабич Н.Д. Культура фахового мовлення. Чернівці: Книги-XXI, 2014.
2. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ: Видавничий центр «Академія», 2004.
3. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Фабула, 2019.
4. Вітенко І., Борисюк А., Вітенко Т. Соціально-психологічний тренінг. Чернівці: Книги-XXI, 2008.
5. Восс К. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. Київ: Наш формат, 2019.
6. Глушук С., Дияк О., Шевчук С. Сучасні ділові папери. Київ: Літера ЛТД, 2013.
7. Засекіна Л.В., Пастрик Т.В. Психологія та міжособове спілкування. Навч.

- посібн. Київ: Медицина, 2018.
8. Зубенко Л.Т., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. Київ: Екс Об, 2000.
 9. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. Харків, 2001.
 10. Кінг Л., Гілберт Б. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Київ: Моноліт-Bizz, 2019.
 11. Кінг П. Стратегії і практики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним. Київ: Книголав, 2017.
 12. Конгер Дж. А. Мистецтво переконання. Київ: Книголав, 2017.
 13. Кушнір Р. Мистецтво відповідального спілкування. Дрогобич: Коло, 2017.
 14. Омбран-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. Чернівці: Книги-XXI, 2009.
 15. Пентилюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ: Центр навчальної літератури, 2019.
 16. Українська мова і ділове мовлення. Київ, 2001.
 17. Чалдині Р. Переконавання: революційний метод впливу на людей. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017.
 18. Чалдині Р. Психологія впливу. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017.
 19. Чалдині Р. Так! 60 секретів із науки переконувати. Київ: BookChef, 2019.
 20. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. Київ, 2000.

Додаткова

1. Гандапас Р. Камасутра для оратора. 10 розділів про те, як перетворити публічний виступ на втіху. Київ: Моноліт, 2017.
2. Омбран-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Книга 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. Чернівці: Книги-XXI, 2010.
3. Палеха Ю.І. Ділова етика. Київ, 2000.
4. Степура А. WOW-виступ по-українськи. Київ: Моноліт, 2018.

Інформаційні (інтернет) ресурси

1. Брус М. Українське ділове мовлення. Івано-Франківськ: Тіповіт, 2014.
URL: <http://194.44.152.155/elib/local/1961.pdf>
2. Гриценко Т.Б., Іщенко Т.Б. Етика ділового спілкування. Київ: ЦУЛ, 2007. URL:
http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf

Технічне й програмне забезпечення /обладнання
Ноутбук, мобільний пристрій (телефон) з підключенням до Інтернет.

Види та методи навчання і оцінювання

Код компетентності (згідно ОПП)	Назва компетентності	Код програмного результату навчання	Назва програмного результату навчання	Методи навчання	Методи оцінювання результатів навчання
ЗК2	ЗК2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.	ПРН 6,10	ПРН6. Виявляти, перевіряти та узагальнювати інформацію щодо різноманітних контекстів	1,2,3,4,5,6	2,4,5,6,7,8,9,10
ЗК4	ЗК4. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми	ПРН 6, 10	культурної практики, визначати ступінь їх актуальності із застосуванням релевантних	1,2,3,4,5,6	2,4,5,6,7,8,9,10
ФК6	ФК6. Здатність аналізувати культурну політику в інституціях різних рівнів.	ПРН 6, 10	джерел, інформаційних, комунікативних засобів та візуальних технологій.	1,2,3,4,5,6	2,4,5,6,7,8,9,10
ФК7	ФК7. Здатність обґрунтовувати рішення щодо врегулювання відносин у сфері культури на основі розуміння специфіки соціокультурних процесів.	ПРН 6, 10	ПРН10. Розпізнавати та класифікувати різні типи культурних продуктів, визначати їх якісні характеристики на основі комплексного аналізу.	1,2,3,4,5,6	2,4,5,6,7,8,9,10

Методи навчання

МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);

- МН2 – практичний метод (практичні заняття);
 МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій);
 МН4 – робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
 МН5 – відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання;
 МН6 – самостійна робота.

Методи оцінювання

- МО2 – усне та письмове опитування;
 МО4 – тестування;
 МО5 – командні проекти;
 МО6 – реферати, есе;
 МО7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
 МО8 – презентації та виступи на наукових заходах;
 МО9 – захист практичних робіт;
 МО10 – залік.

Система та критерії оцінювання результатів навчання

У РДГУ

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
90-100	A	відмінно	здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить і опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні здібності	Високий (творчий)	відмінно	о

зараховано

82-89	B	добре	здобувач вищої освіти вільно володіє теоретичним матеріалом, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній (конструктивно-варіативний)	добре
74-81	C	добре	здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, загалом самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, з-поміж яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок		
64-73	D	задовільно	здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал,	Середній (репродуктивний)	овільно

**Розподіл балів, які отримують студенти
при вивченні дисципліни
Залік, 8 семестр**

Поточне тестування та самостійна робота		Написання рефератів та виготовлення презентацій з	Сума
Змістовий модуль І			
Т 1-16			
4			

Модульний контроль – 16	дисципліни, участь в науково- практичних, навчальних конференціях, підготовка та публікація наукової статті, підготовка інноваційних форм практичних занять - 20	100
-------------------------	---	-----

Критерії оцінювання по видах діяльності

з.п.	Вид навчальної діяльності*	Оціночні бали*	Кількість балів
Т.1-16	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	64
	Виконання завдань під час практичних занять	1	
	Індивідуальне опитування та участь в обговоренні під час практичних занять	1	
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
Модульний контроль (контрольна робота , проєкт)		16	16
Написання рефератів та виготовлення презентацій з дисципліни, участь в науково-практичних, навчальних конференціях, підготовка та публікація наукової статті, підготовка інноваційних форм практичних занять		20	20
Разом			100

Політика дисципліни

При організації освітнього процесу здобувачі вищої освіти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу у РДГУ, Положення про академічну доброчесність, Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти, Положення про практики, Положення про внутрішнє забезпечення якості освіти.

Кожен викладач ставить здобувачам вищої освіти систему вимог та правил поведінки здобувачів вищої освіти на заняттях, доводить до їх відома

методичні рекомендації щодо виконання різних видів робіт. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність під час практичного заняття; (не)допустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

Політика доброчесності

Здобувач вищої освіти виконуючи самостійну або індивідуальну роботу повинен дотримуватись політики доброчесності. У разі наявності плагіату в будь-яких видах робіт здобувача вищої освіти він отримує незадовільну оцінку і повинен повторно виконати завдання, які передбачені у силабусі.