

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

О.Л. Рябченко

Програма і робоча програма
навчальної дисципліни

«ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ»

для студентів 5 курсу денної форми навчання спеціальності 7.050208

«Логістика» напряму підготовки 0502 – «Менеджмент»,

ХАРКІВ – ХНАМГ – 2009

Програма і робоча програма навчальної дисципліни «Ділове спілкування»
(для студентів 5 курсу денної форми навчання спеціальності 7.050208
«Логістика» напряму підготовки 0502 – «Менеджмент» / Укл.: О.Л. Рябченко –
Харків: ХНАМГ, 2009. – 24 с.

Укладач: завідувач кафедри історії та культурології,
канд.іст.наук, доц. О.Л. Рябченко

Рецензент: к.філос. наук, доц. Г.Г. Фесенко

Наведені програма і робоча програма навчальної дисципліни, їх зміст за змістовими модулями й темами. Включено плани лекцій і практичних занять, методичні рекомендації до самостійної роботи, контрольні запитання і критерії оцінювання знань студентів.

Рекомендовано кафедрою історії та культурології, протокол засідання
№1 від 27 серпня 2009 р.

Зміст

стор.

Вступ	4
1. Програма навчальної дисципліни	5
1.1. Мета, предмет та місце дисципліни	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни	5
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги	6
1.4. Рекомендована основна навчальна література	9
1.5. Анотації дисципліни	9
2. Робоча програма навчальної дисципліни	10
2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи студента за спеціальностями та видами навчальної роботи	10
2.2. Зміст дисципліни	11
2.2.1. Розподіл часу за модулями і змістовними модулями	13
2.2.2. План лекційного курсу	14
2.3. Самостійна робота студентів	16
2.4. Засоби контролю та структура залікового кредиту	16
2.5. Інформаційно-методичне забезпечення	22

Вступ

«Ділове спілкування» - дисципліна, побудована на технології спілкування. Вона має не лише теоретичний, але і в значній мірі прикладний характер. Її мета полягає не лише в тому, щоб допомогти студентам оволодіти основами психологічної науки, а і в тому, щоб сформувати у майбутніх спеціалістів навички аналізу як власних душевних станів, так і психіки інших людей з метою підвищення ефективності своєї управлінської діяльності.

Основними формами вивчення дисципліни „Ділове спілкування” є лекції, практичні заняття та самостійна робота. Матеріал навчальної дисципліни спрямований на формування вмінь ділового спілкування у трудовому колективі.

Програма початкової дисципліни «Ділове спілкування» розроблена на основі:

- Галузевого стандарту вищої освіти України. **ОКХ 8. 050208 „ ЛОГІСТИКА“** -К.,2002.
- Галузевого стандарту вищої освіти України.. **ОПП 8. 050208 „ ЛОГІСТИКА“** – К.,2002.
- СВО ХНАМГ. Навчальний план „Логістика“, 2007 р.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Мета, предмет та місце дисципліни (за ОПП)

1.1.1. Мета та завдання вивчення дисципліни: формування вмінь ділового спілкування у трудовому колективі, з представниками преси, інших підприємств, створення сприятливого психологічного клімату

1.1.2. Предмет вивчення: психологія ділового спілкування, закономірності психологічних стосунків та поведінки людей в організації, психологічні закономірності управлінської діяльності.

1.1.3. Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

Дисципліни, що передують вивченню даної дисципліни	Дисципліни, вивчення яких спирається на дану дисципліну
Вихідна	Інноваційний менеджмент Менеджмент організацій

1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

Модуль. Ділове спілкування (1/54)

Змістові модулі (ЗМ):

ЗМ 1.1. Психологія, етика і етикет ділового спілкування.

1. Предмет, основні категорії і завдання курсу «Ділове спілкування».
2. Детермінація поведінки особистості в діловому спілкуванні.
3. Форми ділового спілкування.
4. Невербальні засоби спілкування.

ЗМ 1.2 Психологічні основи управлінських функцій.

1. Ділове спілкування в робочій групі.
2. Психологічні аспекти управлінських функцій.
3. Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти.
4. Психологія управління конфліктами.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

Вміння (за рівнями сформованості) та знання	Сфери діяльності (виробнича, соціально-виробнича, соціально-побутова)	Функції діяльності у виробничій сфері (проектувальна, організаційна, управлінська, виконавська, технічна, інші)
1	2	3
Розробляти та здійснювати заходи щодо подолання опору інноваціям	Розробка та впровадження нововведень	Планувальна
Планувати власну кар'єру, фахове і професійне зростання, саморозвиток і самовдосконалення	Системне планування самоменеджменту	
Синхронізувати зусилля, розподіляти діяльність у часі та просторі, забезпечувати впорядкованість організаційної системи, підтримання її у стані динамічного розвитку й адаптації.	Поєднання усіх видів ресурсів, організація колективної праці по досягненню місії організації	Організаційна
Забезпечувати участь працівників усіх рівнів у прийнятті рішень	Прийняття управлінських рішень	
Створювати системи комунікацій, що відповідають кризовим ситуаціям, долати опір підлеглих у кризових ситуаціях.	Організація антикризового управління корпоративною організацією на всіх стадіях її життєвого циклу	
Розробляти заходи щодо покращення умов праці, запобігання професійним захворюванням	Забезпечення охорони праці та техніки	
Формувати програми соціального розвитку корпоративної організації	Забезпечення соціального захисту працівників	
Аналізувати витрати робочого часу, визначати пріоритетність видів діяльності, складати реалістичні гнучкі плани особистої роботи. На основі планування робочого часу здійснювати раціональну організацію управлінської праці	Раціональна організація управлінської праці	
Забезпечувати високий рівень трудової, виробничої дисципліни, провадити виховну роботу в колективі. Зміцнювати та ефективно використовувати кваліфікаційний потенціал підрозділу (організації)	Управління персоналом	

1	2	3
<p>Дати психолого-педагогічну характеристику особистості.</p> <p>Формувати склад колективів, враховуючи індивідуальні особливості виконавців, групової поведінки, сумісності.</p> <p>Створювати та підтримувати соціально-економічні відносини між членами трудового колективу на демократичних принципах, формувати відчуття єдиної команди, враховувати думку підлеглих.</p> <p>Формувати особистий авторитет, підтримувати авторитет колег та підлеглих.</p> <p>Аналізувати неформальні стосунки у колективі, співпрацювати з неформальними лідерами, усувати деструктивне лідерство.</p> <p>Застосовувати різні засоби керівництва: інформування, індивідуальну бесіду, обговорення, визнання, критику, осудження</p>	<p>Формування колективу та керівництво ним</p>	<p>Організаційна</p>
<p>Поєднувати офіційні повноваження та особистий авторитет, формувати власний гнучкий стиль керівництва</p>	<p>Генерування влади</p>	
<p>Дотримуватися етики управлінської діяльності, вдосконалювати стиль і методи керівництва персоналом</p> <p>Забезпечувати культуру процесів управління (раціональної організації праці, ділового спілкування тощо).</p> <p>Забезпечувати ідентифікацію працівників з корпоративною культурою</p>	<p>Формування та розвиток організаційної культури</p>	
<p>Виявляти та досліджувати образ організації серед основних контактних аудиторій, створювати та підтримувати високу репутацію організації</p>	<p>Формування іміджу організації</p>	

1	2	3	
Створювати умови для трудової самореалізації співробітників. Використовуючи індивідуальний підхід, добирати та застосовувати різні стимули в їх взаємозв'язку	Розроблення ефективних систем мотивації праці та оплати праці	Мотиваційна	
За допомогою психологічних методів управління регулювати міжособові стосунки між членами трудового колективу Впорядковувати та гармонізувати соціальні стосунки: формувати та підтримувати традиції, обради, ритуали Сприяти розвитку творчого потенціалу працівників, заохочувати розвиток новаторських ідей. Використовувати методи пропаганди й агітації у поширенні економічних, правових, естетичних та інших знань. Запобігати стресу, використовувати соціально припустимі способи його знаття. Володіти методами збирання соціальної інформації (спостереження, аналіз документації, опитування, тестування, соціометрія та ін.) і методами кількісної та якісної обробки даних.	Створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі		
Заохочувати підлеглих до розвитку самоконтролю та самодисципліни	Оцінка та контроль виконання рішень, підтримання виконавської дисципліни		Контролююча
Забезпечувати зацікавленість працівників у навчанні та підвищенні кваліфікації	Навчання персоналу		Освітня
Забезпечувати виховання та навчання як єдиний цілісний педагогічний процес, здійснювати формування професійної культури сучасних спеціалістів	Здійснення процесу викладання		

Освітньо-кваліфікаційні вимоги визначені відповідно до галузей стандартів ОКХ та засобів діагностики (ЗД): виробничі функції, типові задачі діяльності та вміння (за рівнями сформованості), якими повинні оволодіти студенти внаслідок вивчення даної дисципліни.

1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
2. Кайлюк Є.М., Фесенко Г.Г. Психологія управління. – Харків: ХНАМГ, 2007. – 183 с.
3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под. ред. проф. В.Н.Лавриненко. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 415 с.
4. Кубрак О.В. Етика ділового повсякденного спілкування. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. – 208 с.

1.5. Анотація програми навчальної дисципліни

Ділове спілкування

Мета вивчення: формування вмінь ділового спілкування у трудовому колективі, з представниками преси, інших підприємств, створення сприятливого психологічного клімату.

Предмет дисципліни: психологія ділового спілкування, закономірності психологічних стосунків та поведінки людей в організації, психологічні закономірності управлінської діяльності.

Змістовні модулі: психологія, етика і етикет ділового спілкування. Психологічні основи управлінських функцій

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи студента за спеціальностями та видами навчальної роботи

Таблиця 2.1. – Розподіл обсягу навчальної роботи студента (денна форма навчання)

Призначення: підготовка спеціалістів, магістрів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 1 Модулів – 1 Змістових модулів – 2 Загальна кількість годин – 54 год.	Напрямок: 0502 "Менеджмент" Спеціальність: 7.050208 «Логістика» Освітньо- кваліфікаційний рівень: Спеціаліст	Статус дисципліни - Нормативна Рік підготовки: 1-й (5-й) Семестр: 1-й (9-й) Лекції – 18 год. Практичні – 0 год. Самостійна робота – 36 год. Вид підсумкового контролю: 1-й (9-й) семестр – залік

Примітка: співвідношення кількості годин аудиторних занять і самостійної роботи становить 40 % до 60 %.

Основним видом навчальних (аудиторних) занять, у процесі яких студенти отримують необхідні знання, є лекції. Тому особливе місце у навчальному процесі посідає самостійна робота студентів, що спрямовує на формування практичних навичок роботи студентів зі спеціальною літературою, критичного осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичного й практичного кола проблем дисципліни.

Усі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

Структура робочої програми навчальної дисципліни «Психологія управління» наведена у табл. 2.2.

Таблиця 2.2. – Структура навчальної дисципліни «Ділове спілкування»

Спеціальність, спеціалізація, (шифр, аббревіатура)	Всього, кредит/ годин	Семестри	Години							Екзамен (семестр)	Залік (семестр)
			Аудиторні	у тому числі			Самостійна робота	у тому числі			
				Лекції	Практичні, семінари	Лабораторні		Контр. роб.	КП / КР		
7.050208 «Логістика» (денна форма навчання)	1/54	10	54	18	-	-	32				4

2.2. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями і темами

Модуль Ділове спілкування

ЗМ1.1. Психологія, етика і етикет ділового спілкування.

Тема 1. Предмет, основні категорії і завдання курсу «Ділове спілкування»

Основні принципи і поняття дисципліни «Ділове спілкування». Категорії «психологія особистості», «психологія спілкування» і «психологія робочої групи». Теоретичні передумови становлення психології і етики ділового спілкування. Розвиток системи норм поведінки.

Гуманістичний менеджмент. Школа людських відносин. Проблеми психології і етики спілкування в історії філософської та психологічної думки.

Тема 2. Детермінація поведінки особистості в діловому спілкуванні

Фактори детермінації рольової поведінки в діловому спілкуванні. «Я» і його роль в діловому спілкуванні. Імідж. Макро- і мікросередовище особистості. Соціальні стереотипи. Маніпулювання соціальними стереотипами. Рольова поведінка в діловому спілкуванні. Базові психологічні установки.

Тема 3. Форми ділового спілкування

Діловий етикет. Правила етикету. Теорія взаємовідносин. Корпоративний імідж. Зовнішній і внутрішній імідж. Формування особистого іміджу. Імідж ділової людини. Критерії культури усної мови. Проведення ділової бесіди та її аналіз. Правила спілкування по телефону. Специфіка роботи через перекладача. Спілкування з представниками преси. Особливості публічного виступу по радіо та на телебаченні. Організація та проведення нарад. Виступ на бізнес зборах. Ділова документація.

Тема 4. Невербальні засоби спілкування

Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація невербальних засобів спілкування. Кінесика. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Контакт очей. Проксеміка. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

ЗМ 1.2 Психологічні основи управлінських функцій.

Тема 5. Ділове спілкування в робочій групі

Соціально-психологічні особливості колективу. Професійна зрілість робочої групи. Формальні й неформальні групи. Соціально- економічні особливості трудового колективу та психологічний потенціал групи. Механізми групового впливу. Ефект синергії.

Типи взаємовідносин в системі керівник – підлеглий. Роль керівника у формуванні колективу. Психологічна сумісність працівників в організаціях. Морально-психологічний клімат в колективі.

Тема 6. Психологічні аспекти управлінських функцій

Психологія керівного впливу та дисципліни праці. Психологія стратегічного управління: постановка проблеми; інноваційна діяльність; тайм – менеджмент. Психологічні бар'єри нововведенням, мотивація нововведень. Управлінська діяльність в екстремальних ситуаціях.

Психологічні фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Психологічні основи організації праці та її безпеки. Психологія адміністраторської діяльності (адаптація персоналу до організації; атестація; планування кар'єри).

Тема 7. Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти.

Психологічні риси особистості керівника, вимоги до нього як до лідера. Сутність поняття стилю керівництва. Вибір оптимального стилю керівництва: ситуаційний підхід. Багатовимірні моделі стилів керівництва.

Організаторські здібності. Психологічна типологія лідерів. Деструктивна й термінаторна поведінка керівника. Психологічні особливості національних систем керівництва.

Гендерна типізація стилів керівництва.

Тема 8. Психологія управління конфліктами

Передумови виникнення конфлікту в процесі спілкування. Типологія конфліктів. Стратегія поведінки в конфліктній ситуації. Стратегія управління конфліктом. Керований конфлікт: типи, структура, стадії протікання.

2.2.1. Розподіл часу за модулями і змістовими модулями та форми навчальної роботи студента

Розподіл часу за модулями і змістовими модулями для студентів денної форми навчання. Спеціальність: 8.050208 «Логістика»

Модулі (семестри) та змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекц.	Сем., Пр.	Лаб.	СРС
Модуль 1	1 / 54				
ЗМ. 1.1. Психологія, етика і етикет ділового спілкування	30	10	-	-	20
ЗМ 1.2 Психологічні основи управлінських функцій	24	8	-	-	16

2.2.2. План лекційних занять

Лекція - форма навчального заняття, найголовнішим завданням якої є викладення основ ділового спілкування та управлінської діяльності, ознайомлення з новітніми науковими досягненнями у даній царині, озброєння студентів методологією предмета та самостійної роботи над ним. Подальшу роботу студент повинен виконувати самостійно.

Тема 1. Предмет, основні категорії і завдання курсу «Ділове спілкування» - 2 год.

1. Основні принципи і поняття дисципліни «Ділове спілкування»
2. Теоретичні передумови становлення психології і етики ділового спілкування.
3. Проблеми психології і етики спілкування в історії філософської та психологічної думки.

Тема 2. Детермінація поведінки особистості в діловому спілкуванні - 2 год.

1. Фактори детермінації поведінки особистості.
2. Макро- і мікросередовище особистості.
3. Рольова поведінка в діловому спілкуванні.

Тема 3. Форми ділового спілкування - 4 год.

Лекція 1.

1. Основи ділового етикету і протоколу.
2. Етикет керівника.
3. Подарунки в ділових стосунках.
4. Корпоративний імідж.

Лекція 2.

1. Імідж ділової людини.
2. Правила вербального етикету і культура мови.
3. Спілкування з представниками преси.
4. Правила ділового письма.

Тема 4. Невербальні засоби спілкування – 2 год.

1. Поняття про невербальну комунікацію
2. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
3. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.
4. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

Тема 5. Ділове спілкування в робочій групі – 2 год.

1. Робоча група: соціально-психологічні особливості.
2. Морально-психологічний клімат в колективі.
3. Роль керівника в становленні колективу.

Тема 6. Психологічні аспекти управлінських функцій - 2 год.

1. Психологічний зміст функцій управління.
2. Управління нововведеннями.
3. Психологічний контекст комунікації.
4. Психологічні методи в мотиваційній діяльності менеджера.

Тема 7. Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти – 2 год.

1. Феномен влади: ідентифікація можливостей.
2. Лідерство: сутність та організаційне значення.
3. Основні концепції стилів керівництва.

Тема 8. Психологія управління конфліктами - 2 год.

1. Керований конфлікт: типи, структура, стадії протікання.
2. Передумови виникнення конфліктів в процесі спілкування.
3. Основні стилі поведінки у конфліктах.
4. Стратегія управління конфліктом.

2.3. Самостійна робота студентів

Для оволодіння матеріалом дисципліни "Ділове спілкування", окрім аудиторної роботи, потрібно значну увагу приділяти самостійній роботі.

Самостійна робота студента є основним способом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових аудиторних занять. Основні види самостійної роботи: вивчення додаткової літератури; підготовка індивідуальної творчої роботи; підготовка до проміжного модульного й підсумкового контролю.

У цілому самостійна робота з навчальної дисципліни «Ділове спілкування» спрямовується на закріплення набутих знань з етики ділового спілкування на практиці та на закріплення практичних навичок і умінь з оптимізації процесу прийняття управлінських рішень (див.: ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ: Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи (для студентів V курсу денної форми навчання спеціальності 7.050208 ЛОГІС)/ Укл. Рябченко О.Л., Фесенко Г.Г. – Харків: ХНАМГ, 2009. – 28 с.)

2.4. Засоби контролю та структура залікового кредиту

В організації навчального процесу застосовується поточний і підсумковий контроль. Поточний контроль здійснюють під час лекційних занять, він має на меті перевірку рівня підготовленості студентів з певних розділів (тем) навчальної програми і виконання конкретних завдань. Поточний контроль (тестування) проводиться та оцінюється за питаннями, які винесені на самостійну роботу.

Підсумковий контроль виконують з метою оцінювання результатів навчання студентів. Загальна оцінка кожного змістового модулю складається з поточних оцінок і з оцінки виконання модульної контрольної роботи.

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає оцінювання всіх форм вивчення дисципліни.

Перевірка й оцінювання знань студентів здійснюється із використанням наступних форм:

1. Оцінювання засвоєння питань для самостійного вивчення.
2. Проведення модульного контролю.
3. Проведення підсумкового заліку.

Засоби контролю та структура залікового кредиту для студентів денної форми навчання наведені в табл. 2.4.

Таблиця 2.4. – Засоби контролю та структура залікового кредиту для студентів денної форми навчання

Види та засоби контролю (тестування, контрольні роботи, індивідуальні завдання тощо)	Розподіл балів, %
МОДУЛЬ 1. Поточний контроль зі змістових модулів	
ЗМ 1.1 Тематичні тестування	20
ЗМ 1.2 Тематичні тестування	20
Індивідуальне творче завдання	20
Підсумковий контроль з модулю	
Залік: 1 варіант – Залік за результатами поточного контролю; 2 варіант – Залік за результатами підсумкового тестування	40
Всього за модулем	100%

Порядок поточного оцінювання знань студентів денної форми навчання

Поточне оцінювання здійснюється під час лекційних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- 1) активність і результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування лекцій;
- 2) виконання самостійного завдання;
- 3) виконання поточного контролю;
- 4) виконання проміжного модульного контролю.

Оцінку "відмінно" ставлять за умови відповідності виконаного завдання студентом або його усної відповіді за усіма чотирьом зазначеним критеріям. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи

Оцінювання проводять за такими критеріями:

1) розуміння, ступінь засвоєння теорії і методології проблем, що розглядаються;

2) ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;

3) ознайомлення з рекомендованою літературою з питань, що розглядаються;

4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, вирішенні завдань, винесених для самостійного опрацювання.

5) логіка, структура, стиль викладання матеріалу в індивідуальній творчій роботі, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації і робити висновки.

Контроль за виконанням поставлених задач здійснюється протягом усього семестру. За успішне та систематичне виконання поставлених завдань протягом двох змістових модулів студент отримує оцінку «відмінно» або по 20% за поточний контроль, якщо студент виконує поставлені завдання.

Робота студента в аудиторії оцінюється за такими критеріями:

1) самостійність виконання;

2) логічність і послідовність викладання матеріалу;

3) повнота розкриття теми;

4) використання й аналіз додаткових літературних джерел;

Проведення поточного контролю

Поточний контроль (тестування) здійснюється та оцінюється за питаннями, які винесено на самостійну роботу. Поточний контроль проводять у письмовій формі після того, як розглянуто увесь теоретичний матеріал і виконані самостійні завдання в межах кожної теми змістового модуля. За кожним змістовим модулем проводиться поточне тестування на лекції (табл.

2.9) і кожному студентові виставляється відповідна оцінка за отриманою кількістю балів.

Проміжний модульний контроль

Проміжний модульний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом матеріалу лекційного модуля і вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації, здійснюють у вигляді тестування.

Після вивчення тем 1 - 4 (ЗМ 1.1) студенти виконують тестові завдання до першого змістового модуля. Відповідно, після вивчення тем 5 - 8 (ЗМ 1.2) - тестові завдання або контрольну роботу до другого змістового модуля. За результатами роботи на кожній лекції студент отримує відповідну кількість балів.

У відповідності до програми навчальної дисципліни „Ділове спілкування” тестування проводять на останньому лекційному занятті з кожного змістового модуля. Загальна тривалість тестів з модуля 1 „Ділове спілкування” – 1,0 година (по 0,33 години на опрацювання одного тесту з одного змістового модуля). Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовуються критерії оцінювання. Для кожного тестового завдання розроблена шкала оцінювання, яка надається викладачем на розгляд студентів до проведення тестового контролю.

Тести для проміжного модульного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними темами.

Проведення підсумкового письмового заліку з Модулю.

Умовою допуску до заліку є:

- сума накопичених балів за трьома змістовими модулями, яка повинна бути не менша, ніж 51 % (за внутрішнім вузівським рейтингом або системою ESTC) або наявність позитивних оцінок з проміжного модульного контролю (за національною системою);

- обов'язковий захист практичних робіт з отриманням позитивної оцінки.

Залік проводять за одним з нижченаведених варіантів:

1 варіант – Залік за результатами поточного контролю;

2 варіант – Залік за результатами підсумкового тестування. (табл. 2.9).

Підсумкову оцінку з дисципліни виставляють в національній системі оцінювання результатів навчання і в системі ECTS згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 2.5).

Таблиця 2.5. – Критерії оцінювання

За шкалою ECTS	За шкалою ВНЗ	За раціональною шкалою	Коментар
1	2	3	4
A	90-100 %	відмінно	<p>Студент виявив всебічні, систематичні й глибокі знання навчального матеріалу дисципліни, передбаченого програмою; проявив творчі здібності в розумінні, логічному, стислому і ясному трактуванні навчального матеріалу; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.</p> <p>Студент дав понад 90% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i>.</p>
B	80-90 %	дуже добре	<p>Студент виявив систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисципліни вище середнього рівня; продемонстрував уміння вільно виконувати завдання, передбачені програмою; засвоїв літературу, рекомендовану програмою; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.</p> <p>Студент дав понад 76-83% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i>.</p>
C	70-80 %	добре	<p>Студент виявив загалом добрі знання навчального матеріалу дисципліни при виконанні передбачених програмою завдань, але допустив низку помітних помилок; засвоїв основну літературу, рекомендовану програмою; показав систематичний характер знань з дисципліни; здатний до самостійного використання та поповнення надбаних знань у процесі подальшої навчальної роботи та професійної діяльності.</p> <p>Студент дав понад 83-90% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i></p>

Продовження табл. 2.5.

1	2	3	4
D	60-70 %	задовільно	<p>Студент виявив знання навчального матеріалу дисципліни в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; справився з виконанням завдань, передбачених програмою; ознайомився з основною літературою, рекомендованою програмою; допустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання при співбесідах, тестуванні та при виконанні завдань тощо, принципів з яких може усунути самостійно.</p> <p>Студент дав понад 60-67% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i>.</p>
E	50-60 %	достатньо	<p>Студент виявив знання основного навчального матеріалу дисципліни в мінімальному обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; в основному виконав завдання, передбачені програмою; ознайомився з основною літературою, рекомендованою програмою; допустив помилки у відповідях на запитання при співбесідах, тестуванні та при виконанні завдань тощо, які може усунути лише під керівництвом та за допомогою викладача.</p> <p>Студент надав понад 68-75% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i></p>
FX	25-50 %	незадовільно з можливістю повторного складання	<p>Студент має значні прогалини в знаннях основного навчального матеріалу з дисципліни; допускав принципові помилки при виконанні передбачених програмою завдань, але спроможний самостійно доопрацювати програмний матеріал і підготуватися до перездачі дисципліни.</p> <p>Студент дав менше 60% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i>.</p>
F	0-25 %	незадовільно з обов'язковим вивченням дисципліни	<p>Студент не має знань зі значної частини навчального матеріалу; не спроможний самостійно засвоїти програмний матеріал і потребує повторного вивчення навчальної дисципліни</p> <p>Студент дав менше 55% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i>.</p>

2.5. Інформаційно-методичне забезпечення

Таблиця 2.6. – Інформаційно-методичне забезпечення

Бібліографічні описи, Інтернет адреси	ЗМ, де застосовується
1	2
1. Рекомендована основна навчальна література (підручники, навчальні посібники, інші видання)	
Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.	<i>Усі ЗМ</i>
Кайлюк Є.М., Фесенко Г.Г. Психологія управління. – Харків: ХНАМГ, 2007. – 183 с.	<i>ЗМ 1.2</i>
Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под. ред. проф. В.Н.Лавриненко. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 415 с.	<i>Усі ЗМ</i>
Кубрак О.В. Етика ділового повсякденного спілкування. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. – 208 с.	<i>ЗМ 1.1</i>
Кузнецов И.Н. Современный этикет. – М.: Дашков и К, 2004. – 496 с.	<i>ЗМ 1.1</i>
Фесенко Г.Г. Психологія управління: Навч. посіб. – Х., 2006.	<i>ЗМ 1.2</i>
Сабат Энн Мэри. Бизнес-этикет. – М.: Изд-во «Торговый дом», 1999.-235 с.	<i>ЗМ 1.1</i>
Тимченко Н.М. Искусство делового общения. – Харьков: РИП «Оригинал», 1992. – 175 с.	<i>ЗМ 1.1</i>
Делайте бизнес красиво. Этические и социально-психологические основы бизнеса: Практ. пособие. – М.: Инфа-М, 1995. – 240 с.	<i>Усі ЗМ</i>
Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. – Ужгород, 1995.	<i>ЗМ 1.2</i>
Берн Э Игры, в которые играют люди. – М., 1988.	<i>ЗМ 1.2</i>
Деловой этикет. / Авт.-сост. И. Афанасьев. – К.: Альтерпресс, 1998. – 320с.	<i>ЗМ 1.1</i>
Галкина Т.П. Социология управления: От группы к команде: Уч. пос. – М., 2001.	<i>ЗМ 1.2</i>
Етика ділового спілкування: Курс лекцій. / Т. К. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – К.: Вид. МАУП, 1999. – 208 с.	<i>ЗМ 1.1</i>
Данчева О.В., Швалб Ю.М. Практична психологія в економіці та бізнесі. Навч. посіб. – К., 1998.	<i>ЗМ 1.1</i>
Лукашевич Н. П., Лукашевич О. Н. Как достигнуть успеха в деловой карьере. Кн. 1. Деловая карьера: путь к успеху. - Харьков: Око, 1998.- 128 с.	<i>Усі ЗМ</i>

Продовження табл. 2.6.

1	2
Курс практической психологии, или как научиться работать и добиться успеха: Учебн. пособ. для высшего управленческого персонала / Автор-сост. Р. Р. Кашапов. - М.: Аст-Пресс,1000. – 488 с.	<i>Усі 3М</i>
Кузин Ф. А. Имидж бизнесмена - М.: ОСЬ-98, 1998. – 168 с.	<i>3М 1.1</i>
Козлов Н. Как относиться к себе и людям или практическая психология на каждый день. - М.: Аст-Пресс, 1999. – 320 с.	<i>3М 1.1</i>
Кричевский Р.Л. Если Вы – руководитель. – М.: Дело, 1993.	<i>3М 1.2</i>
Уткин Э.А. Этика бизнеса. – М. : Дело, 1993. – 385 с.	<i>3М 1.1</i>
Щеткин Г.В. Практическая психология менеджмента. – К.: Україна, 1994.-385 с.	<i>3М 1.1</i>
2. Додаткові джерела (довідники, нормативні видання, сайти Інтернет тощо)	
1. Советы психолога менеджеру / Под ред. М. К. Тутушкиной. – СПб.,1994.	<i>3М 1.1</i>
2. Де Джордж Ричард Т. Деловая этика/ Пер. С англ. Р.И.Столпера. – М.: ИГ «Прогресс»; ИД «РИПОЛ КЛАССИК», 2003. – 736 с.	<i>Усі 3М</i>
Якокка Л. Карьера менеджера - М.: Прогресс, 1990. – 384 с.	<i>3М 1.2</i>
3. Методичне забезпечення (реєстр методичних вказівок, інструкцій до лабораторних робіт, планів семінарських занять, комп'ютерних програм, відео-аудіо-матеріалів, плакатів тощо)	
1. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ: Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи (для студентів V курсу денної форми навчання спеціальності 7.050208 ЛОГІС)/ Укл. Рябченко О.Л., Фесенко Г.Г. – Харків: ХНАМГ, 2009. – 28 с.	Використовуються протягом вивчення усіх тем (змістових модулів).
2. Методичні рекомендації для організації самостійної роботи з гуманітарних дисциплін / Упоряд. А.С. Зорик. - Х.: ІОЦ ХДАМГ, 2003. – 36 с.	Використовуються протягом вивчення усіх тем (змістових модулів).
4. Internet ресурси	
Цифровий репозиторій ХНАМГ // www.ksame.ua	

Навчальне видання

Програма і робоча програма навчальної дисципліни «Ділове спілкування» (для студентів 5 курсу денної форми навчання спеціальності 7.050208 «Логістика» напряму підготовки 0502 – «Менеджмент»)

Укладач: Ольга Леонідівна Рябченко

План 2009, поз. 320 Р

Підп. до друку 11.09.2009 Друк на різнографі. Замовл. № 5095	Формат 60 x 84 1/16 Умовн.-друк. арк.1,0 Тираж 10 прим.	Папір офісний Обл.-вид. арк. 1,3
--	---	-------------------------------------

61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12
Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ ХНАМГ
61002, Харків, вул. Революції, 12
