

	<p style="text-align: center;"> МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ Кафедра фінансів, банківської справи та страхування СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ </p>	
Назва курсу	Ефективні професійні комунікації	
Викладач	Кравченко Вікторія Петрівна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування	
Рівень вищої освіти, галузь знань, спеціальність, освітня програма	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський) Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування» Спеціальність: 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» Освітньо-професійна програма: «Фінанси, банківська справа та страхування»	
Контактний телефон	+38(0522) 39-05-39	
Е-mail	kravchenkovp@kntu.kr.ua	
Обсяг та ознаки дисципліни	Обов'язкова дисципліна загальної підготовки Форма контролю: залік Загальна кількість кредитів – 4, годин – 120, у т.ч. лекції – 28 годин, практичні заняття – 14 годин, самостійна робота – 78 годин. Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online). Мова викладання: українська	
Консультації	Консультації проводяться відповідно до Графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відео конференцій Zoom, через електронну пошту, Viber, Telegram за домовленістю.	
Пререквізити	Особливі вимоги відсутні.	

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Ефективні професійні комунікації» є формування у здобувачів основних понять і категорій мови як засобу професійної комунікації у міжкультурному середовищі; оволодіння успішно долати міжкультурні непорозуміння та конфліктні ситуації; сприяння формування соціокультурного компоненту у професійній діяльності.

Завдання дисципліни полягає у:

- сформуванні ефективних професійних комунікативних компетентностей;
- вмінні володіти понятійним апаратом у теорії комунікації;
- вмінні розрізняти типи дискурсів, мовленнєвих актів, тактик та стратегій спілкування, аналізувати соціокультурні чинники та розмаїття засобів комунікації;
- здатності застосовувати набуті знання та вміння в професійній діяльності та реальному житті.

2. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

Інтегральну компетентність

ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми в ході професійної діяльності у галузі фінансів, банківської справи та страхування або у процесі навчання, що передбачає застосування окремих методів і положень фінансової науки та характеризується невизначеністю умов і необхідністю врахування комплексу вимог здійснення професійної та навчальної діяльності.

Загальні компетентності

ЗК05. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК10. Здатність працювати у команді.

ЗК11. Здатність спілкуватися з представниками інших професій груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Спеціальні компетентності

СК09 Здатність здійснювати ефективні комунікації.

СК11. Здатність підтримувати належний рівень знань та постійно підвищувати свою професійну підготовку

Програмні результати навчання

ПР12. Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у фінансовій сфері діяльності.

ПР18. Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні.

ПР19. Виявляти навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань.

3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення.

При організації освітнього процесу в Центральнотехнічному національному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу; Положення про організацію вивчення вибіркового навчального дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО; Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ.

4. Програма навчальної дисципліни

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Завдання
1	2	3	4
1	Тема 1. Основи комунікації Концепція комунікації. Функції комунікації. Процес комунікації. Дев'ять аксіом комунікації Макленнана.	9	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Підготувати доповідь-презентацію: - Складові професійної комунікації - Етапи комунікаційного процесу обміну інформацією. - Принципи організації ефективного комунікаційного процесу 3. Підготувати індивідуальне завдання: - Теорії та моделі комунікацій та комунікативної діяльності. - Спілкування: структура і функції. - Визначення ефективності в комунікаційному менеджменті. - Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні. - Види та рівні спілкування.
2	Тема 2. Типи ефективних професійних комунікацій Види професійного спілкування. Невербальне спілкування. Вербальні комунікації. Письмове спілкування. Візуальне спілкування. Форми професійних комунікацій. Принципи та основні особливості професійного спілкування.	9	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Підготувати доповідь-презентацію: - Невербальні засоби ділового спілкування. - Види комунікацій в управлінні. - Порушення, бар'єри і труднощі спілкування. 3. Підготувати індивідуальне завдання: - Значення вербальних та невербальних комунікацій. - Вербальні на невербальні аспекти культури спілкування. - Важливість неформальних комунікацій в управлінні. - Специфіка формування внутрішніх комунікаційних систем.

3	<p>Тема 3. Ділові стратегії управління спілкуванням Поняття стратегічної комунікації. Закони управління спілкуванням. Організація розробки комунікаційних стратегій. Корпоративні комунікаційні стратегії.</p>	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Підготувати доповідь- презентацію: <ul style="list-style-type: none"> – Стратегії ведення переговорів: Гарвардська модель. – Методи вибору оптимальної стратегії. 3. Підготувати індивідуальне завдання: <ul style="list-style-type: none"> – Практика і тактика ділових переговорів. – Комунікаційна стратегія. Навіщо і як створювати. – Стратегічне управління людськими ресурсами.
4	<p>Тема 4. Види та бар'єри комунікацій Види комунікацій. Помилки при побудові професійного спілкування. Комунікаційні бар'єри.</p>	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Підготувати доповідь-презентацію: <ul style="list-style-type: none"> – Міжнародна практика та теорія комунікацій. – Види комунікаційних бар'єрів в організації. 3. Підготувати індивідуальне завдання: <ul style="list-style-type: none"> – Комунікаційні бар'єри та шляхи їх подолання. – Види комунікативних бар'єрів в організації. – Психологічні особливості комунікативних бар'єрів.
5	<p>Тема 5. Стиль та імперативи ділового спілкування Фразеологічні кластери. Основні стилі спілкування. Імперативи ділового спілкування.</p>	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Підготувати доповідь- презентацію: <ul style="list-style-type: none"> - Види та стилі ділового спілкування. - Психологія ділового спілкування. 3. Підготувати індивідуальне завдання: <ul style="list-style-type: none"> – Принципи етики ділового спілкування. – Етичні засади у діловому спілкуванні з колегами.
6	<p>Тема 6. Психологічна культура ділового спілкування Перемовини без поразки (Гарвардський метод). Комунікативні конфлікти та їх наслідки. Методи створення сприятливого психологічного клімату.</p>	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Підготувати доповідь- презентацію : <ul style="list-style-type: none"> – Складові психології спілкування. – Спілкування та етика взаємостосунків у колективі. 3. Підготувати індивідуальне завдання: <ul style="list-style-type: none"> – Роль та значення етикету ділового спілкування – Культура ділового спілкування.
7	<p>Тема 7. Комунікативні принципи та методи службового спілкування Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Методи комунікативного управлінського впливу. План з управління кризовими комунікаціями.</p>	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Підготувати доповідь- презентацію: <ul style="list-style-type: none"> – Традиційні концепції стилю керівництва. – Загальні принципи психології управління. – Спілкування та етика взаємостосунків у колективі. 3. Підготувати індивідуальне завдання:

			<ul style="list-style-type: none"> – Психологічний вплив на особистість у процесі спілкування і взаємодії. – Концепція партисипативного управління. – Роль та значення етикету ділового спілкування.
8	<p>Тема 8. Професійні конфлікти в колективах</p> <p>Визначення конфлікту та характерні ознаки його прояву.</p> <p>Види та типи конфліктів в організації.</p> <p>Причини виникнення конфліктів в організації.</p> <p>Профілактика та запобігання виникненню конфліктів в організації.</p>	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Підготувати доповідь-презентацію: <ul style="list-style-type: none"> – Методи врегулювання конфліктів. – Засоби і прийоми запобігання конфліктних ситуацій. – Класифікація конфліктів. – Сутність та причини конфліктів. – Міжособистісні конфлікти у колективі: сутність та типи. 3. Підготувати індивідуальне завдання: <ul style="list-style-type: none"> – Структурні методи розв'язання конфліктів. – Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів. – Комунікативна атака як метод професійного контакту у спілкуванні. Емоції та їх контроль. – Типи соціально-психологічних конфліктів на виробництві. – Структура професійного конфлікту. – Комунікативний стрес в умовах професійної діяльності.
	Разом	78	

5. Система оцінювання та вимоги

Види контролю: поточний, підсумковий.

Форма підсумкового контролю: залік.

Протягом семестру здобувач може отримати максимум 100 балів, в тому числі за перший рубіжний контроль – 50 балів, за другий рубіжний контроль – 50 балів.

По поточному контролю здобувач має можливість отримати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, участі в лекційних дискусіях, тестування, підготовки доповіді-презентації та індивідуальних завдань.

Кількість балів, одержана здобувачем вищої освіти протягом семестру, та кількість балів за виконання підсумкової залікової роботи додається і разом складає оцінку знань здобувача вищої освіти з навчальної дисципліни за 100-бальною шкалою та дворівневою шкалою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС результатів навчання.

Результати навчання, набуті шляхом неформальної, інформальної освіти зараховуються відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти в Центральноукраїнському національному технічному університеті.

При контролі на лекційних та практичних заняттях оцінці підлягають:

рівень знань, продемонстрований у відповідях, виступах з доповідями-презентаціями та при підготовці індивідуальних завдань; правильність написання тестів; результати поточного опитування.

Критеріями оцінки є:

при усних відповідях:

- повнота розкриття питання;
- логіка викладання, культура мови;
- емоційність та переконаність;
- використання основної та додаткової літератури;
- аналітичні міркування, вміння роботи порівняння, висновки.

при виконанні письмових завдань:

- повнота розкриття питання;
- цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки;
- самостійність виконання завдання;
- акуратність оформлення письмової роботи.

Таблиця 1

Схема нарахування балів за видами робіт

Види робіт	Максимальна кількість балів за один вид робіт	Орієнтовна кількість робіт, необхідних для одержання здобувачем максимальної кількості балів протягом семестру	Максимальна кількість балів, яку можливо отримати протягом семестру за видом роботи	В тому числі розподіл за рубіжними контролями, враховуючи розподіл балів	
				I	II
Участь в лекційних дискусіях	5	4 участі	20	10 балів	10 балів
Поточне опитування («перевернутий клас»)	5	4 відповіді	20	10 балів	10 балів
Доповіді-презентації на практичних заняттях	5	2 доповіді-презентації	10	5 балів	5 балів
Тестування	5	8 тестів	40	20 балів	20 балів
Підготовка індивідуальних завдань	5	2 індивідуальні завдання	10	5 балів	5 балів
Разом			100 балів	50 балів	50 балів

Участь в лекційних дискусіях, поточне опитування, доповідь-презентації на практичних заняттях, підготовка індивідуальних завдань оцінюється у 5 балів за:

- повний, розгорнутий, вичерпний виклад змісту поставленого питання або проблеми;

- повний перелік необхідних для розкриття змісту питання економічних категорій та законів;
- виявлення творчих здібностей у розумінні, викладенні й використанні навчально-програмного матеріалу;
- здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій, підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення; знання історії створення таких теорій та еволюції поглядів основних представників;
- уміння користуватись методами наукового аналізу економічних явищ, процесів і характеризувати їхні риси та форми виявлення;
- демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання;
- використання актуальних фактичних та статистичних даних, знань дат та історичних періодів, які підтверджують тези відповіді на питання;
- знання необхідних законів і нормативних матеріалів України, міжнародних та міждержавних угод з обов'язковим на них посиланням під час розкриття питань, які того потребують;
- знання точних назв та функцій національних та міжнародних кредитно-фінансових установ, історії їх створення і ролі при вирішенні проблем, які ставляться у конкретному питанні;
- засвоєння питань програми курсу відповідно до основної та додаткової літератури.

Відповідь знижується на 1 бал, якщо не виконано дві вимоги до відповіді на вищий бал.

Відповідь оцінюється у 0 балів за неготовність до заняття.

При виконанні тестування здобувач виконує тест з теми дисципліни, який складається з 10 тестових питань, що оцінюються в 0,5 бали кожне.

Оцінка здобувачам вищої освіти, які протягом семестру набрали більше 60 балів, може виставлятися без виконання ними підсумкової залікової роботи. В такому разі виставлення оцінки підсумкового семестрового контролю не передбачає обов'язкової присутності здобувача вищої освіти на заліку. У разі, якщо сума рейтингових балів менша ніж 60, але виконані умови допуску до семестрового контролю, здобувач вищої освіти виконує на останньому за розкладом занятті залікову контрольну роботу. За бажанням, здобувач вищої освіти має право на виконання залікової контрольної роботи з метою підвищення кількості балів, які були набрані ним протягом семестру.

Підсумкова залікова робота включає 40 тестових питань, кожне з яких оцінюється в 1 бал.

Шкала оцінювання: ЄКТС, національна та ЦНТУ

Оцінка за шкалою ЄКТС	Визначення	Оцінка	
		За національною системою (залік)	За системою ЦНТУ
A	ВІДМІННО - відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	Зараховано	90-100
B	ДУЖЕ ДОБРЕ - вище середнього рівня з кількома помилками	Зараховано	82-89
C	ДОБРЕ - в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок		74-81
D	ЗАДОВІЛЬНО - непогано, але зі значною кількістю недоліків	Зараховано	64-73
E	ДОСТАТНЬО - виконання задовольняє мінімальні критерії		60-63
FX	НЕЗАДОВІЛЬНО - потрібно попрацювати перед тим, як перескласти	Незараховано	35-59
F	НЕЗАДОВІЛЬНО - необхідна серйозна подальша робота		1-34

Критерії оцінки заліку:

- «**зараховано**» – здобувач має сталі знання про основні поняття дисципліни, може сформулювати взаємозв'язки між поняттями, вірно застосовує теоретичні положення при рішенні практичних питань і задач, володіє необхідними навичками і прийомами їх виконання;
- «**не зараховано**» – здобувач має суттєві прогалини в знаннях, не може сформулювати взаємозв'язку між поняттями, що вивчаються в курсі, не має уявлення про більшість основних понять дисципліни, що вивчається, допускає суттєві помилки.

6. Рекомендовані джерела інформації:

Основні:

1. Кравченко В.П., Задорожня Л.М. Етика професійних комунікацій: навч. пос.: у 2 ч. Ч. 1: теорія. Кропивницький, 2022. 174 с. URL: <https://dspace.kntu.kr.ua/server/api/core/bitstreams/9b01b8fa-b4ee-4530-a465-92f9c0c31421/content>
2. Кравченко В.П., Задорожня Л.М. Етика професійних комунікацій: навч. пос.: у 2 ч. Ч. 2: практика. Кропивницький, 2022. 159 с. URL: <https://dspace.kntu.kr.ua/server/api/core/bitstreams/d07afca8-557e-4c9b-8709-c20cda31539a/content>

Додаткові:

1. Професійні комунікації: засоби, функції, принципи організації процесу. (2024). URI: <https://what.com.ua/profesiini-komunikacii-zasobi/>
2. Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі (2018). URI: <https://financial.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/10/Konspekt->

lektsiy_Komunikatsii.pdf

3. Як прокачати навички ефективної комунікації: 5 дієвих способів.(2023).
URI: <https://bit.ua/2021/09/5-sposobiv-prokachky-komunikatsiy/>

4. Навички і прийоми ефективної комунікації (2020). URI:
https://inskills.space/uk/navichki-i-prijomi-efektivnoi-komunikaczii/#google_vignette

5. Ефективні комунікації: Чому? Як? Для кого? Коли? Де? (2018). URI:
<https://www.prostir.ua/?kb=efektyvni-komunikatsiji-chomu-yak-dlya-kooho-koly-de-3>

6. Комунікативні навички – що це, які бувають і на що впливають? URI:
<https://zhyvoedelo.com/ua/news/kommunikativnye-navyki>

7. Психологічна енциклопедія. Професійне спілкування це. URI:
<https://www.psykholoh.com/post/професійне-спілкування-це>

8. Лайфхаки для ефективного спілкування: як комунікувати, що читати та яких помилок уникати URI: <https://happymonday.ua/jak-rozvynuty-komunikatyvni-navychky>

9. Професійна комунікація. Спілкування як інструмент професійної діяльності. (2023) URI:
https://pidru4niki.com/1652020540616/dokumentoznavstvo/profesiyna_komunikatsiya

10. Що ми знаємо про комунікації? (2019). URI:
<https://mudra.ua/ua/articles/shho-mi-znamo-pro-komunkac/>

11. MacLennan, J. (2009). *Effective communication for the technical professions* (2nd ed.). Oxford University Press. URI:
https://books.google.com.ua/books/about/Effective_Communication_for_the_Technical.html?id=TD6uPAAACAAJ&redir_esc=y

12. Businesstopia. (2018, February 15). *Transactional model of communication*. URI: <https://www.businesstopia.net/communication/transactional-model-communication>

13. Hampsten, K. (2016, Feb 26). *How miscommunication happens (and how to avoid it)*. URI: <https://www.youtube.com/watch?v=gCfzeONu3Mo>

14. Hyman, B. I. (2019). KEY CONCEPT: Problem-Solving Approach to Communications Tasks. URI:
<https://ua.pressbooks.pub/technicalwritingessentials/chapter/problemsolving/>

15. McConkey, S. (2017, March 17). *Writing a term report* [ENGR 120 Plenary Lecture]. University of Victoria. URI:
<https://pressbooks.senecacollege.ca/technicalwriting/part/techcomm/>

16. McCroskey, J. C. (2016). Chapter 2: McCroskey and the Types of Communication. URI: <https://openpress.usask.ca/rcm200/chapter/mccroskey-and-the-types-of-communication/>

Законодавчі та нормативні документи:

1. Закон України Про електронні комунікації [№ 3460-IX від 09.11.2023](#) }
URI: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text>

2. Закон України Про забезпечення функціонування української мови як державної від 25.04.2019 № 2704-VIII. URI:
https://kodeksy.com.ua/pro_zabezpechennya_funktsionuvannya_ukrayins_koyi_movi_yak_derzhavnoyi/30.htm

Інформаційні ресурси (офіційні сайти):

1. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL:
<http://www.nbuv.gov.ua/>

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри ФБСС, Протокол №1 від
«29» серпня 2023 р.