

Центральноукраїнський національний технічний університет

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЕФЕКТИВНІ ПРОФЕСІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ

	(назва навчальної дисципліни)
спеціальність	<u>D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»</u> (шифр і назва спеціальності)
освітня програма	<u>«Фінанси, банківська справа та страхування»</u> (назва спеціалізації)
Факультет	<u>Економічний</u> (назва факультету)

2025-2026

Розробник: Кравченко Вікторія Петрівна, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування, кандидат економічних наук, доцент
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри фінансів, банківської справи та страхування

Протокол №1 від «28» серпня 2025 р.

Завідувач кафедри фінансів, банківської справи та страхування _____


(підпис)

Володимир СИБІРЦЕВ
(прізвище та ініціали)

Декан факультету економічний _____


(підпис)

Наталія ШАЛІМОВА
(прізвище та ініціали)

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: D «Бізнес, адміністрування та право»	Вибіркова	
Загальна кількість годин - 120	Спеціальність: D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок» Освітньо-професійна програма: «Фінанси, банківська справа та страхування»	Рік підготовки	
		1	1
		Семестр	
		2	2
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи здобувача – 4,5	<i>Освітній рівень:</i> <u>Перший (бакалаврський)</u>	32 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		16 год.	2 год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		72 год.	114 год.
		Вид контролю:	
		залік	

Мова навчання: українська

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.

Передумови для вивчення дисципліни (структурно-логічна схема підготовки фахівця): особливі вимоги відсутні.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен знати:

- основи комунікації: концепцію комунікації, функції комунікації, процес комунікації;
- види професійного спілкування;
- форми професійних комунікацій;
- принципи та основні особливості професійного спілкування;
- ділові стратегії управління спілкуванням;
- види та бар'єри комунікацій;
- стиль та імперативи ділового спілкування;
- комунікативні конфлікти та їх наслідки.

вміти:

- знайти індивідуальний стиль спілкування;
- застосовувати різноманітні засоби переконання;
- оцінити конфліктну ситуацію та обрати шляхи її подолання;
- установлювати комунікативні зв'язки в колективі;
- розрізняти основні види комунікації;
- виокремлювати ефективні стратегії та тактики у процесі професійного спілкування.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Основи комунікації.

Концепція комунікації. Функції комунікації. Процес комунікації. Дев'ять аксіом комунікації Макленнана.

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.

Тема 3. Ділові стратегії управління спілкуванням.

Поняття стратегічної комунікації. Закони управління спілкуванням. Організація розробки комунікаційних стратегій. Корпоративні комунікаційні стратегії.

Тема 4. Види та бар'єри комунікацій.

Види комунікацій. Помилки при побудові професійного спілкування. Комунікаційні бар'єри.

Тема 5. Стиль та імперативи ділового спілкування.

Фразеологічні кластери. Основні стилі спілкування. Імперативи ділового спілкування.

Тема 6. Психологічна культура ділового спілкування.

Перемовини без поразки (Гарвардський метод). Комунікативні конфлікти та їх наслідки. Методи створення сприятливого психологічного клімату.

Тема 7. Комунікативні принципи та методи службового спілкування.

Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Методи комунікативного управлінського впливу. План з управління кризовими комунікаціями.

Тема 8. Професійні конфлікти в колективах.

Визначення конфлікту та характерні ознаки його прояву. Види та типи конфліктів в організації. Причини виникнення конфліктів в організації. Профілактика та запобігання виникненню конфліктів в організації.

2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Основи комунікації	12	2	1			9	14					14
Тема 2. Типи ефективних професійних комунікацій	15	4	2			9	15	1				14
Тема 3. Ділові стратегії управління спілкуванням	15	4	2			9	14					14
Тема 4. Види та бар'єри комунікацій	16	5	2			9	15	1				14
Тема 5. Стиль та імперативи ділового спілкування	15	4	2			9	15	1				14
Тема 6. Психологічна культура ділового спілкування	15	4	2			9	16		1			15
Тема 7. Комунікативні принципи та методи службового спілкування	15	4	2			9	15	1				14
Тема 8. Професійні конфлікти в колективах	17	5	3			9	16		1			15
Усього годин	120	32	16			72	120	4	2			114

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Основи комунікації.	1	
2	Тема 2. Типи ефективних професійних комунікацій.	2	
3	Тема 3. Ділові стратегії управління спілкуванням.	2	
4	Тема 4. Види та бар'єри комунікацій.	2	
5	Тема 5. Стиль та імперативи ділового спілкування.	2	
6	Тема 6. Психологічна культура ділового спілкування.	2	1
7	Тема 7. Комунікативні принципи та методи службового спілкування.	2	
8	Тема 8. Професійні конфлікти в колективах.	3	1
	Разом	16	2

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Основи комунікації.	9	14
2	Тема 2. Типи ефективних професійних комунікацій.	9	14
3	Тема 3. Ділові стратегії управління спілкуванням.	9	14
4	Тема 4. Види та бар'єри комунікацій.	9	14
5	Тема 5. Стиль та імперативи ділового спілкування.	9	14
6	Тема 6. Психологічна культура ділового спілкування.	9	15
7	Тема 7. Комунікативні принципи та методи службового спілкування.	9	14
8	Тема 8. Професійні конфлікти в колективах.	9	15
	Разом	72	114

7. Індивідуальні завдання

При вивченні дисципліни «Ефективні професійні комунікації» здобувачам пропонується виконувати наступні індивідуальні завдання:

- розв'язування кейсів, ситуаційних завдань з теми;
- проведення аналітичного (критичного) огляду літературних джерел та наукових статей за тематикою дисципліни;
- виконання творчих завдань (складення кросворду, ребусу, фінансової гри за тематикою дисципліни).

Теми індивідуальних завдань:

1. Теорії та моделі комунікацій та комунікативної діяльності.
2. Складові професійної комунікації.
3. Порухення, бар'єри і труднощі спілкування.

4. Стратегія і стиль поведінки у конфліктній ситуації. Методи та прийоми творчого розв'язання конфліктів.
5. Типи соціально-психологічних конфліктів на виробництві
6. Комунікативна атака як метод професійного контакту у спілкуванні. Емоції та їх контроль.
7. Особливості ділового спілкування робітників.
8. Складові професійної комунікації.
9. Види та стилі комунікації у професійній діяльності.
10. Сутність культурних цінностей та їх місце у міжкультурній комунікації.
11. Міжкультурні відмінності та їх вплив на професійну комунікацію.
12. Вербальні та невербальні прояви міжкультурної комунікації у професійній діяльності.
13. Формування міжкультурної компетентності.
14. Теорія інформаційних бар'єрів.
15. Циркулярна (циклічна) модель комунікації.
16. Психологічні механізми і психологічні типи у діловому спілкуванні.
17. Культура міжособистісних стосунків у діловій сфері.
18. Роль потреб та інтересів людини у діловому спілкуванні.
19. Технологія формування позитивного іміджу організації.
20. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
21. Дискусія як форма професійної комунікації.
22. Сутність та причини конфліктів.
23. Класифікація конфліктів. Структура професійного конфлікту.
24. Міжособистісні конфлікти у колективі: сутність та типи.
25. Розв'язання та усунення професійних конфліктів.
26. Конфлікт професійної взаємодії.
27. Методи врегулювання конфліктів.
28. Засоби і прийоми запобігання конфліктних ситуацій.
29. Комунікативний стрес в умовах професійної діяльності.
30. Професійні деформації менеджера.

8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни «Ефективні професійні комунікації» застосовуються наступні методи:

- словесні (лекції, бесіди);
- наочні, під час лекцій (інформаційних, аналітичних, проблемних) та практичних занять, в тому числі з використанням мультимедійного забезпечення;
- практичні, під час виконання практичних робіт, задач, вправ;
- інтерактивні методи навчання під час проведення опитування, аналізу практичних ситуацій, дискусії, мозкового штурму, ділових ігор, розгляду кейс-стадій;

- інноваційні, зокрема проєктно-дослідницький метод; інтегровані методи. Застосовуються наступні інформаційно-комунікаційні технології та діджитал-інструменти: цифрові інструменти Google, програмні продукти від Microsoft, програмне забезпечення для проведення опитувань Mentimeter, Kahoot, Trello, Canva, M.E.doc.

- методи дистанційного навчання за допомогою платформ: Moodle та Zoom.

9. Критерії та засоби оцінювання

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.

Методи контролю: спостереження за навчальною діяльністю студентів, усне опитування, тестовий контроль.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

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

10. Рекомендована література

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-komunikatsiyi/>

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-koho-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_Technica.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/>
17. Swarts, J., Pigg, S., Larsen, J., Helo Gonzalez, J., De Haas, R., & Wagner, E. (2018). Communication in the workplace: What can NC state students expect? Professional Writing Program, North Carolina State University. URI: <https://docs.google.com/document/d/1pMpVbDRWIN6HssQQQ4MeQ6U-oB-sGUrtRswD7feuRB0/edit#>
18. How to build a corporate communication strategy: a step-by-step guide URI: <https://www.finn.agency/blogs/how-build-corporate-communication-strategy-step-step-guide>
19. What is Communication Law? URI: <https://testmaxprep.com/blog/bar-exam/communication-law>
20. How to Improve Communication in a Nonprofit Environment. URI: <https://smallbusiness.chron.com/business-communications-strategies-829.html>
21. Five Components Of A Successful Strategic Communications Plan. URI: <https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2021/06/22/five-components-of-a-successful-strategic-communications-plan/?sh=254a484a5813>
22. The Impact of Conflict // URL: <https://courses.lumenlearning.com/wmopen-humanresourcesmgmt/chapter/the-impact-of-conflict-2/>

23. The Effects of Workplace Conflict// URL: <https://bizfluent.com/list-5896846-effects-workplace-conflict.html>
24. Managing Workplace Conflict// URL: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/tools-and-samples/toolkits/pages/managingworkplaceconflict.aspx>
25. Types of communication/ January 19, 2021. URI: <https://www.valamis.com/hub/types-of-communication>
26. Definition and Top 8 Features of Professional. URI: <https://hrdevelopmentinfo.com/top-professional-communication/>
27. 10 Verbal Communication Skills Worth Mastering. URI: <https://www.geektonight.com/verbal-communication-skills/>
28. Types Of Non Verbal Communication. URI: <https://www.geektonight.com/types-of-nonverbal-communication/>
29. How to Work in Financial Communications. URI: <https://www.investopedia.com/articles/professionals/050713/how-work-financial-communications.asp>
30. Communication Mistakes in the Workplace Caroline Duncan-Dec 14, 2021. URI: https://www.alert-software.com/blog/8-common-workplace-communication-mistakes#Why_its_important_to_get_your_internal_communicat
26. Communication Mistakes in the Workplace. URI: <https://www.simpplr.com/blog/2019/communication-mistakes-in-the-workplace/>
27. Communication Barriers. URI: <http://phicare.com/competencies/communicationbarriers.php>
28. Communication Barriers: How to Overcome Them This Year. URI: <https://everyonesocial.com/blog/communication-barriers/>
29. Barriers in Communication. URI: <https://www.toppr.com/guides/business-correspondence-and-reporting/communication/barriers-in-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/>