

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05- 05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк 14 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування

30 серпня 2023 р.,

протокол № 05

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Розвиток комунікаційних навичок»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»

спеціальності 242 «Туризм»

освітньо-професійна програма «Туризм»

факультет бізнесу та сфери обслуговування

кафедра фінансів та цифрової економіки

Схвалено на засіданні кафедри
фінансів та цифрової економіки

28 серпня 2023 р.,

протокол № 09

Завідувач кафедри

Наталія ВИГОВСЬКА

Гарант освітньо-професійної програми

Валентина ЛЮБЧЕНКО

Розробник: к.е.н., доцент кафедри фінансів та цифрової економіки,
ТКАЧУК Вячеслав

Житомир
2023–2024 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05- 05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк. 14 / 2</i>

Робоча програма навчальної дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 242 «Туризм» освітньо-професійна програма «Туризм» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування 30 серпня 2023 р., протокол № 05.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 3

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»	Нормативна	
Модулів – 2	Спеціальність 242 «Туризм» (освітньо-професійна програма «Туризм»)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1	–
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		2	–
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2,00; самостійної роботи студента – 3,63.		Лекції	
		16 год.	0 год.
	Практичні		
	16 год.	0 год.	
	Лабораторні		
	0 год.	0 год.	
Самостійна робота			
58 год.	0 год.		
Вид контролю: залік			

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

для денної форми навчання – 35,56 % аудиторних занять, 64,44 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок» є формування системи теоретичних і прикладних знань з основ ділового спілкування та розвитку навичок ефективних комунікацій, в тому числі під час ведення ділових переговорів.

Завданнями вивчення дисципліни є отримання студентами стійких теоретичних знань щодо комунікацій та набуття навиків і вмінь практичного їх застосування у процесі спілкування:

1. Розуміти:

- особливості культури ділових відносин;
- моральні передумови та психологічну природу ділових відносин на підприємстві;
- вимоги до публічних виступів;
- правила та прийоми введення ділових бесід та переговорів;
- шляхи попередження та розв'язання конфліктів в організації;

2. Знати:

- основні засоби впливу та взаєморозуміння;
- засоби ділових відносин та культуру їх застосування;
- сутність, зміст та специфіку корпоративної культури;
- основні функції, принципи та стилі ділових відносин;
- основні правила спілкування з іноземними партнерами та національні особливості введення ділових переговорів.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних загальних та фахових **компетентностей** за спеціальністю 242 «Туризм» (освітньо-професійна програма «Туризм»):

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних програмних **результатів навчання** за спеціальністю 242 «Туризм» (освітньо-професійна програма «Туризм»):

РН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

РН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 5

РН19. Аргументовано відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань.

3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок

Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку

Сутність поняття комунікативні навички. Комунікативні навички в професійній самореалізації. Комунікативні навички, застосовані для особистої та соціальної реалізації.

Перелік елементарних комунікаційних навичок. Комунікативна компетентність. Складові комунікативної компетентності.

Типи комунікаційних навичок. Hard Skills та Soft Skills. Характеристика твердих та м'яких навичок.

Модель емоційного інтелекту. Компоненти емоційного інтелекту. Комунікативні уміння.

Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі

Поняття комунікацій. Ключові складові ефективних комунікацій. Складові комунікативного процесу. Кодування, засоби зв'язку (канали). Базові елементи процесу обміну інформацією.

Усні комунікації. Письмові комунікації. Комунікативні зв'язки в організаціях. Комунікативні схеми. Вертикальні комунікації. Горизонтальні комунікації. Комунікації між рівнями організації (вертикальна структура). Комунікації керівник – підлеглий. Комунікації між різними підрозділами (горизонтальна структура).

Неформальні комунікації. Письмові комунікації. Переваги та недоліки письмових комунікацій. Функції діловодства. Системи діловодства. Електронні засоби комунікацій. Бар'єри на шляху міжособових комунікацій. Перешкоди на шляху комунікацій між особами. Семантичні бар'єри. Перешкоди в організаційних комунікаціях.

Тема 3. Спілкування як комунікація

Сутність спілкування в аспекті розвитку комунікаційних навичок. Моносуб'єктивний підхід в спілкуванні. Полііндивідний підхід в спілкуванні. Інтеріндивідний підхід в спілкуванні. Характеристики ділового спілкування.

Класифікації видів спілкування. Основні рівні спілкування. Основні сторони спілкування.

Сутність мовлення. Невербальна комунікація. Форми невербальної комунікації. Психологічний контакт. Суб'єктивна оцінка партнерів. Зворотній зв'язок як процес

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 6

взаємоспрямованих відповідних дій.

Сутність інтеракції. Інтерактивний аспект спілкування. Психологічна сумісність. Кооперація, або кооперативна взаємодія. Теорія Р. Бейлза внутрішніх механізмів міжособистісної взаємодії. Причини (мотиви) взаємодії з оточуючими. Типи поведінки при взаємодії. Поняття норма поведінки. Соціальний перцептивний процес. Механізми соціальної перцепції. Емпатія. Атракція. Соціальна перцепція. Стереотипізація. Ефект ореолу.

Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет

Сутність поняття мовленнєве спілкування. Акт вербальної комунікації. Процес слухання. Види слухання: нереклексивне і рефлексивне. Види реакцій людини під час слухання. Побудова висловлювання. Монолог і діалог.

Невербальне спілкування. Невербальні засоби передавання інформації. Міжособистісний простір. Підтримання візуального контакту. Емоційні переживання людини. Комунікативні жести, підкреслюючі жести, модальні жести.

Невербальна (несловесна) комунікація. Оптико-кінетичні засоби спілкування. Комунікативна (дискурсивна) етика.

Модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок

Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда

Публічний виступ та його види. Види публічного виступу: ділова промова, звітна доповідь, лекція, наукова дискусія, повідомлення.

Сутність презентації. Канали для здійснення презентації. Успішна та неуспішна презентація. Основні причини неуспішної презентації. План презентації. Види презентацій (презентація за сценарієм, інтерактивна презентація, автоматична презентація, навчальна презентація). Структурні компоненти презентації. Етапи вступної частини презентації.

Бесіда та її функції. Різновиди бесід: за метою спілкування та змістом. Ритуальні, глибинно-особистісні та ділові бесіди.

Тема 6. Теорія аргументації і переконання

Поняття аргументації. Доведення та його частини. Теза у доведенні. Аргумент. Форми аргументів.

Правила й помилки в доведенні. Помилка недостатнього обґрунтування. Помилка підміни часткового загальним, відносного – абсолютним. Помилка замкненого кола. Типові помилки, яких припускаються під час аргументації та їх розподіл.

Поняття переконування. Ефект переконуючого впливу. Основний етап і зміст переконання. Стадії аргументації.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 7

Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем

Поняття переговорів. Поняття нарад. Оптимальна кількість учасників наради. Поширена форма колективного обговорення ділових проблем. Дискусія. Мозковий штурм.

Стратегії ведення переговорів. Позиційні стратегії переговорів та їх особливості. Принципові переговори та їх особливості. Основні етапи ведення переговорів. Етап аналізу ситуації. Центральне завдання будь-яких переговорів. Етап планування. Етап активної дискусії (суперечки). Техніка проведення переговорів. Етап прийняття рішення і взаємоприйнятої угоди.

Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях

Поняття конфлікту. Предмет конфлікту. Види конфлікту. Сфери прояву конфліктів. Конфлікти за статусом учасників (або напрямом впливу). Ступінь виразності конфлікту. Суб'єкти конфлікту: внутрішньо особистісні (інтраперсональні), міжособистісні (інтерперсональні), особистісно-групові та міжгрупові конфлікти. Конфлікти порушені потребами: когнітивні конфлікти та конфлікти інтересів. Умови виникнення конфлікту. Суперечність.

Поняття конфліктної ситуації та інциденту. Групи конфліктогенів. Етапи розвитку конфлікту. Динаміка конфлікту. Стадії (етапи) конфлікту.

Міжособистісні конфлікти. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. Управління міжособистісними конфліктами в організації. Вирішення міжособистісних конфліктів. Означення ділового конфлікту. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфлікту. Види конфліктів в організації. Причини ділових конфліктів в організації. Управління конфліктом. Прогнозування конфлікту. Профілактика конфліктів. Запобігання конфлікту. Стимулювання конфлікту. Діагностика конфлікту. Регулювання конфлікту. Розв'язання конфлікту. Прогнозування конфліктів.

Профілактика й запобігання виникненню конфліктів. Діагностика конфлікту. Вибір стратегії та тактики поведінки у конфлікті. Правила поведінки в процесі розв'язання конфлікту.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 8

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин			
	денна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота
Модуль 1 Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок				
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок				
Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку	11	2	2	7
Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі	11	2	2	7
Тема 3. Спілкування як комунікація	12	2	2	8
Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет	11	2	2	7
Разом за змістовий модуль 1	45	8	8	29
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок				
Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда	11	2	2	7
Тема 6. Теорія аргументації і переконання	12	2	2	7
Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем	11	2	2	8
Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях	11	2	2	7
Разом за змістовий модуль 2	45	8	8	29
ВСЬОГО	90	16	16	58

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна форма
1	2	3
1.	Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку	2
2.	Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі	2
3.	Тема 3. Спілкування як комунікація	2
4.	Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет	2
5.	Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда	2
6.	Тема 6. Теорія аргументації і переконання	2

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 9

1	2	3
7.	Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем	2
8.	Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях	2
РАЗОМ		16

6. Завдання для самостійної роботи

Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку

1. Сутність поняття комунікативні навички.
2. Перелік елементарних комунікаційних навичок.
3. Сутність поняття комунікативна компетентність.
4. Перцептивний, комунікативний й інтерактивний аспекти комунікативної компетентності.
5. Складові комунікативної компетентності.
6. Емоційний інтелект в аспекті розвитку комунікаційних навичок.
7. Тверді та м'які навички, їх відмінності.

Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі

1. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі.
2. Типи комунікацій.
3. Види і форми комунікацій.
4. Комунікаційні бар'єри.

Тема 3. Спілкування як комунікація

Сутність спілкування в аспекті розвитку комунікаційних навичок.

1. Класифікації видів спілкування.
2. Основні рівні та сторони спілкування.
3. Невербальна комунікація та її форми.
4. Психологічна сумісність.
5. Комунікативний аспект спілкування.
6. Інтерактивний аспект спілкування.
7. Перцептивний аспект спілкування.
8. Галузі взаємодії та основні вияви поведінки на основі теорії Р. Бейлза.
9. Емпатія, соціальна перцепція, атракція, стерео типізація, ефект ореолу.

Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет

1. Сутність мовленнєвої спілкування або вербальної комунікації.
2. Культура слухання та говоріння.
3. Поняття про невербальну комунікацію.
4. Класифікація невербальних засобів спілкування (кінесика, паралінгвістичні

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 10

та екстралінгвістичні засоби спілкування, контакт очей, проксеміка).

5. Комунікативна етика.

Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда

1. Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання. Види публічного мовлення.

2. Презентація: поняття, види та основні характеристики.
3. План презентації.
4. Структурні компоненти презентації.
5. Індивідуальна бесіда: підготовка, етапи, особливості проведення.

Тема 6. Теорія аргументації і переконання

1. Доведення: логічний зміст, правила і помилки.
2. Правила й помилки в доведенні.
3. Типові помилки, яких припускаються під час аргументації.
4. Мистецтво аргументації. Мовні засоби переконування.

Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем

1. Колективне обговорення ділових проблем.
2. Форми колективного обговорення.
3. Поняття та види ділових переговорів.
4. Стратегії ведення переговорів.
5. Особливості позиційних стратегій переговорів.
6. Особливості принципів переговорів.
7. Основні етапи ведення переговорів.

Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях

1. Сутність та характерні риси конфлікту.
2. Види конфліктів.
3. Умови виникнення конфлікту.
4. Стадії (етапи) конфлікту.
5. Міжособистісні конфлікти.
6. Причини виникнення міжособистісних конфліктів.
7. Управління міжособистісними конфліктами в організації.
8. Вирішення міжособистісних конфліктів.
9. Педагогічний спосіб, адміністративний спосіб, організаційно-структурний спосіб, адміністративно-силовий спосіб вирішення міжособистісних конфліктів.
10. Ділові конфлікти в організації.
11. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів.
12. Види ділових конфліктів в організації.
13. Причини ділових конфліктів в організації.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 11

14. Управління конфліктами в діловій сфері.
15. Стратегії в управлінні конфліктами.
16. Правила поведінки в процесі розв'язання конфлікту.
17. Способи вирішення конфлікту.

7. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання студент виконує за темами модуля за програмою у вигляді задач, ситуацій, реферативних доповідей, есе, повідомлень, структурно-логічних схем, презентацій, звітів з власного дослідження тощо.

8. Методи навчання

Методи навчання – взаємодія між викладачем і студентами, під час якої відбувається передача та засвоєння знань, умінь і навичок від викладача до студента, а також самостійної та індивідуальної роботи студента. При проведенні визначених планом видів занять використовуються такі методи:

1. Під час викладення навчального матеріалу:
 - словесні (бесіда, пояснення, розповідь, інструктаж);
 - наочні (ілюстрування, демонстрування, самостійне спостереження) із застосуванням інформаційних технологій (PowerPoint-презентація, Canva-презентація);
 - практичні (вправи, практичні роботи, тестування).
2. За організаційним характером навчання:
 - методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності;
 - методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності;
 - методи контролю та самоконтролю у навчанні;
 - бінарні (поєднання теоретичного, наочного, практичного) методи навчання.
3. За логікою сприймання та засвоєння навчального матеріалу: індуктивно-дедукційні, репродуктивні, прагматичні, дослідницькі, проблемні тощо.
4. За мірою управління навчальною діяльністю: під керівництвом викладача; самостійна робота студентів з електронним навчальним курсом, виконання навчальних проєктів.

Використовуються дистанційні методи навчання. Дистанційні технології навчання передбачають здійснення взаємодії між учасниками освітнього процесу як асинхронно, так і синхронно у часі. Асинхронний режим – взаємодія між суб'єктами освітнього процесу, під час якої учасники взаємодіють між собою із затримкою у часі, застосовуючи при цьому електронну пошту, форуми, соціальні мережі, веб-ресурси університету тощо. Синхронний режим – взаємодія між суб'єктами освітнього процесу, під час якої всі учасники одночасно перебувають у веб-середовищі дистанційного навчання (чат, аудіо-, відеоконференція, соціальні мережі).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05- 05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 12

Основною організаційною формою наведених вище методів навчання є лекція та семінарські (практичні) заняття. Передбачено, що заняття повноцінно реалізують мету студентоцентрованого навчання – активізувати пізнавально-творчу діяльність студентів, організувати суб'єктно-суб'єктну взаємодію. Тому під час їх проведення використовуються елементи і прийоми: рефлексії, дискусії, навчального тренінгу, колаборативного навчання, медіаосвіти тощо. Це лекції-бесіди, презентації проєктів, заняття з елементами рольових ігор і ситуативних вправ, навчального тренінгу.

9. Методи контролю

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти здійснюється у формі вхідного, поточного, модульного, підсумкового та залишкового контролю. **Вхідний контроль** – це оцінювання рівня підготовленості здобувача вищої освіти перед вивченням навчальної дисципліни. Результати вхідного контролю не враховуються в оцінюванні результатів вивчення навчальної дисципліни, але є підставою прийняття рішення про внесення коректив у робочу програму навчальної дисципліни.

Поточний контроль – це оцінювання засвоєння здобувачем вищої освіти навчального матеріалу під час проведення аудиторних занять, при виконанні індивідуальної і самостійної роботи. Може проводитися у формі усного опитування, виконання письмового завдання, комп'ютерного або письмового тестування, виступів на семінарських та практичних заняттях, у формі колоквиуму.

Модульний контроль – це оцінювання якості засвоєння навчального матеріалу змістових модулів, який проводиться у формі модульної контрольної роботи. Підсумковий контроль здійснюється безпосередньо після завершення вивчення навчальної дисципліни.

В університеті використовується кредитно-модульна система організації освітнього процесу, що передбачає рейтингову систему оцінювання знань здобувачів вищої освіти. В основу системи оцінювання навчальної дисципліни покладено поточний та модульний контроль результатів навчання і принцип накопичення зароблених студентом балів, які переводяться у національну шкалу та шкалу ЄКТС.

На останньому занятті з навчальної дисципліни оприлюднюються результати поточної успішності за 100-бальною, за національною та за шкалою ЄКТС. Здобувач вищої освіти має право обрати підсумкову атестацію з навчальної дисципліни за результатами або поточної успішності, або тестування. У випадку обрання здобувачем вищої освіти складання заліку у формі тестування, результати поточної успішності не враховуються. У разі згоди здобувача вищої освіти з оцінкою поточної успішності, вона є остаточною і вноситься у залікову книжку студента (індивідуальний навчальний план) та у відомість обліку успішності здобувачів вищої освіти. У разі незгоди здобувача вищої освіти з результатами поточної успішності, оцінка не вноситься у відомість обліку успішності здобувачів вищої

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 13

освіти і підсумкова атестація здобувача вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється тільки за результатами підсумкового контролю у формі тестування.

Залишковий контроль проводиться у формі комплексних контрольних робіт (ККР) з навчальної дисципліни.

Модульний контроль. Модульний контроль здійснюється у формі 2 контрольних робіт (максимальна оцінка – 10 балів) за окремими частинами дисципліни (модулями). За відсутності студента на контрольному заході без поважних причин модуль вважається не опанованим. Перескладання модулів здійснюється у терміни визначені викладачем. Результати модульного контролю доводяться до відома студентів. Максимальна кількість балів за семестр дорівнює 100 балам.

10. Розподіл балів

Поточне тестування та самостійна робота								Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	
10	10	10	10	10	10	10	10	
M1 (10)				M2 (10)				

Шкала оцінювання

За шкалою	Екзамен	Залік	Бали
A	Відмінно	Зараховано	90–100
B	Добре	Зараховано	82–89
C			74–81
D	Задовільно	Зараховано	64–73
E			60–63
FХ	Незадовільно	Не зараховано	35–59
F		Не зараховано	0–34

11. Рекомендована література

Основна література

1. Антипцева А. Комуникативний менеджмент : навч.-метод. посібн. Харків, 2013. 53 с.

2. Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., Панченко Ю.В., Федотова Н.В. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посібн. ; ред. О.Є. Лугініна. К. : Видавництво «Ліра-К», 2012. 364 с.

3. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування : навч. посібн. 2017. 312 с.

4. Жигайло Н.І. Комуникативний менеджмент : навч. посібн. Львів : Львівський

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК6-2023
	Екземпляр № 1	Арк. 14 / 14

національний університет ім. І. Франка, 2012. 368 с.

5. Жигайло Н.І. Психологія : навч. посібн. Львів : Сполом, 2013. 264 с.

6. Жук О.М., Тиха Л.Ю. Ділове спілкування : навч. посібн. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

7. Чистіліна Т.О. Етика та естетика : навч. посібн. ЦУЛ, 2017. 304 с.

Додаткова література

1. Дахігг Ч. Сила звички ; пер. з англ. Г. Лелів. Нью-Йорк : Random House, 2012. 400 с.

2. Коулман П.Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт ; пер. з англ. І. Софієнко. 2-ге вид. К. : Наш формат, 2017. 312 с.

3. Крашеніннікова Т.В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції: навч. посібн. Дніпро : Адверта, 2017. 107 с.

4. Кушнір Р.О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи. Дрогобич : Коло, 2013. 258 с.

5. Трейсі Б. Як керують найкращі ; пер. з англ. Р. Клочка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. 208 с.

6. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху ; пер. з англ. Д. Кушніра. Нью-Йорк, 2014. 400 с.

7. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств ; пер. з англ. І. Грипи. Нью-Йорк, 2014. 400 с.

8. Чан Кім В., Моборн Р. Стратегія блакитного океану. Бостон, 2015. 288 с.

12. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Як розвинути комунікативні навички? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://biznesua.com.ua/yak-rozvinuti-komunikativni-navichki>. – Дата звернення: 16.01.2024.

2. Handbook on Communication Skills [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.otcbahrain.com/wp-content/uploads/2017/12/Handbook-on-Communication-Skills.pdf>. – Дата звернення: 16.01.2024.

3. 9. Ligawa H. Communication Skills Notes [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://siayainstitute.ac.ke/wp-content/uploads/2021/05/COMM-SKILLS-NOTES.pdf>. – Дата звернення: 16.01.2024.