

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВК 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування

27 серпня 2024 р., протокол № 8

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



РОБОЧА ПРОГРАМА

вибіркової навчальної дисципліни

«Комунікативний менеджмент в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі»

Схвалено на засіданні
кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи

(назва кафедри)

26 серпня 2024 р.,
протокол № 9

Завідувач кафедри

Альона КЛИМЧУК

Розробник: старший викладач ГОРШКОВА Людмила

Житомир
2024 – 2025 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	<i>Витуск 1</i>	<i>Зміни 0</i>	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 18/2</i>

Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 27 серпня 2024 р., протокол № 8.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/3

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни	
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів 5	Вибіркова	
Модулів – 1	Лекції	
	32 год.	- год.
Змістових модулів – 2	Практичні	
	__32 год.	__- год.
Загальна кількість годин – 150	Лабораторні	
	- год.	- год.
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи – 2,2	Самостійна робота	
	86 год.	- год.
	Вид контролю: залік	

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:

для денної форми навчання – 57 % аудиторних занять, 43 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання дисципліни є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, бранда, особистості), концепції управління змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методології та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

Завданнями вивчення дисципліни є:

- оволодіння методами управління інформаційною взаємодією в різних сферах предметної діяльності;
- вивчення основних задач, функцій та методів комунікативного менеджменту;
- оволодіння методами організації проведення комунікаційних досліджень;
- дослідження механізмів реалізації комунікативної політики організації.

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати наступні Soft skills:

- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; вести дискусію і відстоювати свою позицію; вміння шукати, аналізувати та використовувати інформацію;
- *уміння виступати привселюдно*: вміння публічно та професійно презентувати результати власних досліджень;
- *гнучкість і адаптивність*: уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;
- *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, доброчесність, повага до оточуючих.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту

Тема 1. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті.

Предмет, об'єкт, мета і завдання комунікативного менеджменту; поняття комунікації, види інформації.

Способи передачі інформації. Засоби передачі інформації.

Комунікаційний процес та його складові. Моделі комунікації.

Тема 2. Процеси та види комунікацій.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 5

Види, форми та структура комунікації. Процес комунікації. Комунікація як форма спілкування.

Тема 3. Комунікативні стратегії в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі.

Загальна характеристика стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням.

Тема 4. Інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ.

Комунікативний етикет; обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування.

Проблеми модернізації взаємодії суспільства, теоретичні і прикладні розробки комп'ютерних програм для комунікації.

Тема 5. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації.

Ділове середовище організації та інтегрування бізнес-комунікаціями. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами туристичної інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ.

Змістовий модуль 2 Технології комунікативного менеджменту

Тема 6. Вербальна та невербальна комунікація.

Методи опанування експресією, мовою жестів у комунікації; голосом і мімікою як інструментом комунікації. Мовою, мовленням, свідомістю. Словами як цінністю особистості. Мистецтвом легкої розмови.

Тема 7. Основи ораторського мистецтва.

Опанування ораторським мистецтвом. Знання законів, стратегії та тактики ораторського мистецтва.

Принципи, прийоми, засоби діалогу і полеміки. Місце та роль доказів в розмові, логіка та мовна культура, переконання. Красномовство в сфері гостинності.

Тема 8. Конфлікт у комунікації. Результативний конфлікт.

Розуміти сутність конфлікту. Види конфліктів. Стреси, неврози, кризи. Страх як причина конфлікту.

Методи усунення напруги. Пастки конфлікту. Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	<i>Витуск 1</i>	<i>Зміни 0</i>	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 18/6</i>

Перетворення конфлікту на результат.

Тема 9. Комунікативна культура.

Як створити сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання. Управління емоціями. Правила спарингу в комунікації.

Тема 10. Письмові комунікації. Ділові листи.

Складення ділових листів. Цілі ділового листа. Стиль ділового листа. Реквізити ділового листа. Спілкування в умовах цифрової ери.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/7

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	Усього	лекції	Практичні	самостійна робота	усього	лекції	практичні	самостійна робота
Модуль 1.								
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту								
Тема 1. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті.	15	3	3	9	-	-	-	-
Тема 2. Процеси та види комунікацій	15	3	3	9	-	-	-	-
Тема 3. Комунікативні стратегії в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі.	15	4	4	7	-	-	-	-
Тема 4. Інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ	15	3	3	9	-	-	-	-
Тема 5. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації	15	3	3	9	-	-	-	-
<i>Разом за змістовий модуль 1</i>	75	16	16	43	-	-	-	-
Змістовий модуль 2. Технології комунікативного менеджменту								
Тема 6. Вербальна та невербальна комунікація	15	3	3	9	-	-	-	-
Тема 7. Основи ораторського мистецтва	15	3	3	9	-	-	-	-
Тема 8. Конфлікт у комунікації. Результативний конфлікт	15	3	3	9	-	-	-	-
Тема 9. Комунікативна культура.	15	3	3	9	-	-	-	-
Тема 10. Письмові комунікації. Ділові листи	15	4	4	7	-	-	-	-
<i>Разом за змістовий модуль 2</i>	75	16	16	43	-	-	-	-
ВСЬОГО	150	32	32	86	-	-	-	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09-05.01/***.00.1/Б/ВКХ-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 8

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1			
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту			
1	Тема 1. Сутність та поняття інформації та комунікацій. 1. Об'єкт, мета і завдання комунікативного менеджменту. 2. Види інформації. 3. Комунікаційний процес та його складові.	3	-
2	Тема 2. Процеси та види комунікацій. 1. Види, форми та структура комунікацій. 2. Процес комунікацій.	3	-
3	Тема 3. Комунікативні стратегії в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. 1. Види комунікативних стратегій. 2. Стратегічний сценарій.	4	-
4	Тема 4. Інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ. 1. Комунікативний етикет; 2. Обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування.	3	-
5	Тема 5. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації. 1. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами. 2. Відносини з операторами туристичної інфраструктури.	3	-
Змістовий модуль 2. Технології комунікативного менеджменту			
6	Тема 6. Вербальна та невербальна комунікація 1. Методи опанування експресією, мовою жестів як інструментом комунікації. 2. Мистецтво легкої розмови.	3	-
7	Тема 7. Основи ораторського мистецтва. 1. Принципи, прийоми, засоби діалогу і полеміки. 2. Місце та роль доказів в розмові, логіка та мовна культура, переконання.	3	-
8	Тема 8. Конфлікт у комунікації. Результативний конфлікт. 1. Види конфліктів. 2. Стратегії врегулювання конфлікту. 3. Компетентна поведінка у конфлікті.	3	-
9	Тема 9. Комунікативна культура. 1. Психологічний клімат в колективі. 2. Управління емоціями.	3	-
10	Тема 10. Письмові комунікації. Ділові листи. 1. Складення ділових листів. 2. Цілі ділового листа. 3. Стиль ділового листа.	4	-
РАЗОМ		32	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09-05.01/***.00.1/Б/ВКХ-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/9

6. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1			
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту			
1	Тема 1. Сутність та поняття інформації та комунікацій. 4. Об'єкт, мета і завдання комунікативного менеджменту. 5. Види інформації. 6. Комунікаційний процес та його складові.	9	-
2	Тема 2. Процеси та види комунікацій. 3. Види, форми та структура комунікації. 4. Процес комунікації.	9	-
3	Тема 3. Комунікативні стратегії в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. 3. Види комунікативних стратегій. 4. Стратегічний сценарій.	7	-
4	Тема 4. Інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ. 3. Комунікативний етикет; 4. Обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування.	9	-
5	Тема 5. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації. 3. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами. 4. Відносини з операторами туристичної інфраструктури.	9	-
Змістовий модуль 2. Технології комунікативного менеджменту			
6	Тема 6. Вербальна та невербальна комунікація 3. Методи опанування експресією, мовою жестів як інструментом комунікації. 4. Мистецтво легкої розмови.	9	-
7	Тема 7. Основи ораторського мистецтва. 3. Принципи, прийоми, засоби діалогу і полеміки. 4. Місце та роль доказів в розмові, логіка та мовна культура, переконання.	9	-
8	Тема 8. Конфлікт у комунікації. Результативний конфлікт. 4. Види конфліктів. 5. Стратегії врегулювання конфлікту. 6. Компетентна поведінка у конфлікті.	9	-
9	Тема 9. Комунікативна культура. 3. Психологічний клімат в колективі. 4. Управління емоціями.	9	-
10	Тема 10. Письмові комунікації. Ділові листи. 4. Складення ділових листів. 5. Цілі ділового листа. 6. Стиль ділового листа.	7	-
РАЗОМ		86	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 10

7. Індивідуальні самостійні завдання

Виконання за обраною темою одного з таких завдань: есе; звіту про індивідуальне навчальне дослідження; аналітичного огляду наукових публікацій у фахових журналах та інших виданнях за темою; анотованого списку публікацій у фахових періодичних виданнях до теми; анотованого списку літературних джерел до теми, які є у фондах бібліотеки університету; анотованого каталогу Інтернет-сайтів, де міститься інформація для вивчення обраної теми.

Теми для виконання індивідуальних завдань:

1. . Історико-теоретичні етапи розвитку теорій комунікації.
2. Наукові підходи щодо сутності, особливостей комунікації як наукового явища.
3. Поняття комунікації. Комунікація, спілкування, інформація: співвідношення понять.
4. Стадії розвитку, типологія комунікацій, спрямованість, ознаки, функції, закони комунікації
5. Конфлікт: складники й особливості вияву.
6. Функції, різновиди конфліктів.
7. . Чинники конфліктів і шляхи їх врегулювання.
8. Комунікативний етикет
9. Обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування.
10. Проблеми модернізації взаємодії суспільства.
11. Теоретичні і прикладні розробки комп'ютерних програм для комунікації.
12. Основні характерні риси стилю ампір в архітектурі та інтер'єрі.
13. Експресія як внутрішній світ людини.
14. Мова жестів у комунікації.
15. Голос і мімік як інструменти комунікації.
16. Мова, мовлення, свідомість.
17. Роль мови в комунікації.
18. Слова як цінність особистості.
19. Мистецтво легкої розмови.
20. Композиція публічного виступу.
21. Техніка підготовки до публічного виступу. Майстерність усного виступу.
22. Образ ритора та аудиторія.
23. Основи полемічної майстерності.
24. Управління комунікаціями в період кризи.
25. Конфлікти в публічному спілкуванні.
26. Конструктивні і деструктивні функції конфліктів в публічному спілкуванні.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 11

27. Технології подолання публічних конфліктів.
28. Правила поведінки на неприємні слова. Способи виявлення та нейтралізації з колективу «буяна».
29. Основні бачення у стосунку до запитань. Як навчитися правильно відповідати на поставленні питання? Уміння спілкуватися з маніпуляторами.
30. Розкрийте сутність поняття «емоції». Емоційні бар'єри, які перешкоджають спілкуванню.

8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання.

Результат навчання	Методи навчання
Визначати, аналізувати проблеми підприємництва і торгівлі та розробляти заходи щодо їх вирішення	<ul style="list-style-type: none"> – Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Проблемний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, проведення розрахунків, підготовка доповідей, написання тез)
Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний, аналітичний інструментарій, а також спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління	<ul style="list-style-type: none"> – Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, проведення розрахунків, підготовка доповідей, написання тез)

9. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів.

Результат навчання	Методи контролю
Визначати, аналізувати проблеми підприємництва і торгівлі та розробляти	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 12

Результат навчання	Методи контролю
заходи щодо їх вирішення	<ul style="list-style-type: none"> – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік
Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний, аналітичний інструментарій, а також спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління	<ul style="list-style-type: none"> – Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 13

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку. Процедура складання заліку визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань поточного контролю	100	-
Підсумкова семестрова оцінка	100	-

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань під час навчальних занять	80	—
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	20	—
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (додаткові – заохочувальні бали):		
1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах, науково-дослідних проєктах	до 10	—
2.	до 10	
Разом за виконання завдань поточного контролю	100	—

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 14

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти ¹	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	20	–
Участь у дискусії	10	–
Виконання поточних тестових завдань	30	–
Виконання та захист завдань, кейсів	20	–
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	80	–

З метою застосування цілих чисел для оцінювання активностей здобувачів вищої освіти під час навчальних занять протягом семестру використовується 100-бальна шкала оцінювання кожного окремо виду робіт. Розрахунок набраних здобувачем вищої освіти балів за виконання завдань під час навчальних занять за семестр проводиться за формулою:

$$P_{НЗ} = (P_{В100} \times ВК_{В} + P_{Уд100} \times ВК_{Уд} + P_{ТЗ100} \times ВК_{ТЗ} + P_{ЗК100} \times ВК_{ЗК}) \times К_{НЗ}, \quad (1)$$

де $P_{НЗ}$ – кількість набраних здобувачем вищої освіти балів за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

$P_{В100}$, $P_{Уд100}$, $P_{ТЗ100}$, $P_{ЗК100}$ – кількість набраних здобувачем вищої освіти балів за семестр відповідно за відповіді (виступи) на заняттях, за участь у дискусії, за виконання поточних тестових завдань, за виконання та захист завдань, кейсів (кожний окремо вид робіт на навчальних заняттях оцінюється за 100-бальною шкалою);

$ВК_{В}$, $ВК_{Уд}$, $ВК_{ТЗ}$, $ВК_{ЗК}$ – вагові коефіцієнти відповідно за відповіді (виступи) на заняттях, за участь у дискусії, за виконання поточних тестових завдань, за виконання та захист завдань, кейсів. Значення вагових коефіцієнтів становить:

$$ВК_{В} = 20 \div 80 = 0,25;$$

$$ВК_{Уд} = 10 \div 80 = 0,125;$$

$$ВК_{ТЗ} = 30 \div 80 = 0,375;$$

$$ВК_{ЗК} = 20 \div 80 = 0,25;$$

$К_{НЗ}$ – коригувальний коефіцієнт. Значення коригувального коефіцієнту становить $К_{НЗ} = 80 \div 100 = 0,8$.

Якщо здобувач вищої освіти набрав за поточний контроль 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни набрав 60 балів або більше і бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі заліку. За складання заліку здобувач вищої освіти може набрати 100 балів. Семестрова оцінка з навчальної дисципліни

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 15

формується за результатами підсумкового контролю.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі заліку, якщо за виконання завдань поточного контролю набрав 50 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 35–49 балів, він отримує право за власною заявою повторно опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми. Повторне вивчення окремих складових навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав від 0 до 34 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою повторно опанувати навчальну дисципліну у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми.

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою повторного вивчення навчальної дисципліни чи її окремих складових частин визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.09-05.01/***.00.1/Б/ВКХ-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 18/ 16

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала	100-бальна шкала
A	Зараховано	90-100
B	Зараховано	82-89
C		74-81
D	Зараховано	64-73
E		60-63
FX	Не зараховано	35-59
F	Не зараховано	0-34

11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	Комунікативний менеджмент	Communicative management
2	Комунікація	Communication
3	Писемні комунікації	Written communications
4	Усні комунікації	Oral communications
5	Ділові зустрічі	Business meetings
6	Ділове листування	Business correspondence
7	Вербальне спілкування	Verbal communication
8	Невербальне спілкування	Non-verbal communication
9	Конфронтація	Confrontation
10	Конфлікт	Conflict
11	Ораторське мистецтво	Oratorical art
12	Діалог	Dialogue
13	Знайомство	Acquaintance
14	Співбесіда	Interview
15	Ідентифікація	Identification
16	Рефлексія	Reflection
17	Емпатія	Empathy
18	Бізнес-комунікація	Business communication
19	Партнери	Partners
20	Клієнти	Customers
21	Конкуренти	Competitors
22	Інвестори	Investors
23	Етикет мовлення	Speech etiquette
24	Полеміка	Debate
25	Делегація	Delegation

12. Рекомендована література

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф-19.09- 05.01/***.00.1/Б/ВКХ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 18/ 17

Основна література:

1. Саврасова-В'юн Тетяна. Комунікативний практикум : навч.-метод. посібн. — Київ: Київ. стол. ун-т ім. Б. Грінченка, 2024. — 184 с
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : Навчальний посібник, 2017. 312 с.
3. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. 368 с.
4. Жук О. М., Тиха Л. Ю. Професійні комунікації: Навчальний посібник «Ділове спілкування». Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.
5. Мостенська Т.Л. Менеджмент : підруч. / Т.Л. Мостенська, В.О. Новак, М.Г. Луцький, М.А. Міненко. — К. : Сузір'я, 2012. — 690с.
6. Менеджмент : навч. посіб. / [Г.Є. Мошек, М.М. Ковальчук, Ю.В. Поканевич, та ін.]; за заг. ред. Г.Є. Мошека. — К. : Ліра-К, 2015. — 550с.

Допоміжна література:

1. Шавкун І.Г. Бізнес-комунікація як тип соціального зв'язку // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми управління економічним потенціалом регіонів». – Запоріжжя: ЗНУ, 2010. – С. 274–276.
2. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації // Гілея: науковий Вісник // Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. – С. 260–268.
3. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний комплекс з дисципліни / уклад. В.В. Зеліч (Яцко). – Ужгород: ДНВЗ «УжНУ», 2016. – 40 с.

Інформаційні ресурси:

7. Кейси з дисципліни комунікації в менеджменті – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://forbes.net.ua/opinions>
8. Кейси з дисципліни комунікації в бізнесі – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://forbes.net.ua/opinions>.
9. Інтернет-портал для управлінців. – Режим доступу : www.management.com.ua.
10. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент.URL:http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
11. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка : менеджмент. URL:http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi