

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк. 19 / 1

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету  
бізнесу та сфери обслуговування  
27 серпня 2024 р.,



протокол № 08

Голова Вченої ради

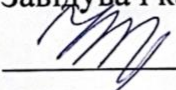
Галина ТАРАСЮК

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Розвиток комунікаційних навичок»


для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»  
спеціальності 071 «Облік і оподаткування»  
освітньо-професійна програма «Облік, контроль та митна справа»  
факультет бізнесу та сфери обслуговування  
кафедра інформаційних систем в управлінні та обліку

Схвалено на засіданні кафедри  
фінансів та цифрової економіки  
26 серпня 2024 р.,  
протокол № 08

Завідувач кафедри

 Наталія ВИГОВСЬКА

Гарант освітньо-професійної програми

 Дмитро ЗАХАРОВ

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

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-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ ОК8-1-2024
	<i>Випуск 1</i>	<i>Зміни 0</i>	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк. 19 / 2</i>

Робоча програма навчальної дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 071 «Облік і оподаткування» освітньо-професійна програма «Облік, контроль і митна справа» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування 27 серпня 2024 р., протокол № 08.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ ОК8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 3

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»	Обов'язкова	
Модулів – 1	Спеціальність 071 «Облік і оподаткування» освітньо-професійна програма «Облік, контроль та митна справа»	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		4	4
Загальна кількість годин – 90		<b>Семестр</b>	
		8	8
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2,25; самостійної роботи студента – 3,38.	Освітній ступінь: «бакалавр»	Лекції	
		12 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		24 год.	6 год.
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
Самостійна робота			
54 год.	80 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 – 40,0 % аудиторних занять, 60,0 % самостійної та індивідуальної роботи;

для заочної форми навчання – 11,11 % аудиторних занять, 88,89 % 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/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 4

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Дисципліна «Розвиток комунікаційних навичок» є обов'язковою дисципліною та вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 071 «Облік і оподаткування» освітньо-професійна програма «Облік, контроль та митна справа».

**Метою навчальної дисципліни** є формування системи теоретичних і прикладних знань з основ ділового спілкування та розвитку навичок ефективних комунікацій.

**Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:**

- формування розуміння сутності та типів комунікативних навичок, а також усвідомлення важливості їх розвитку для успішної професійної діяльності;
- ознайомлення з поняттям комунікацій та їх видами у контексті групової та командної роботи, що сприятиме підвищенню ефективності колективної взаємодії;
- опанування навичками ефективного вербального та невербального спілкування, а також дотримання мовленнєвого етикету в професійному середовищі;
- розвиток умінь проведення публічних виступів, створення ефективних презентацій та ведення індивідуальних бесід у професійних комунікаціях;
- оволодіння теорією аргументації та переконання для побудови переконливих і логічних аргументів у професійній діяльності;
- розвиток навичок конструктивного обговорення ділових проблем у колективі, що сприятиме ефективному прийняттю рішень;
- вивчення стратегій вирішення конфліктів у професійних комунікаціях для підтримки ефективних робочих відносин.

Зміст навчальної дисципліни спрямований на формування наступних **компетентностей** за спеціальністю 071 «Облік і оподаткування» освітньо-професійна програма «Облік, контроль та митна справа»:

**ЗК01.** Здатність вчитися та опановувати сучасні знання.

**ЗК02.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

**ЗК03.** Здатність працювати в команді.

**ЗК04.** Здатність працювати автономно.

**ЗК06.** Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

**ЗК09.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

**ЗК11.** Навички використання сучасних інформаційних систем і комунікаційних технологій.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів навчання** за спеціальністю 071 «Облік і оподаткування» освітньо-професійна програма «Облік, контроль та митна справа»:

**РН17.** Вміти працювати як самостійно, так і в команді, проявляти лідерські якості та відповідальність у роботі, дотримуватися етичних принципів, поважати індивідуальне та культурне 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/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 5

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

– *комунікативні навички*: письмове, вербальне та невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися, надсилаючи та відповідаючи на листи через e-mail; вести дискусію і відстоювати свою позицію; навички працювати в команді;

– *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; навички проведення презентації;

– *управління часом*: уміння справлятися із завданнями вчасно;

– *гнучкість і адаптивність*: гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;

– *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння приймати виважені рішення; уміння ставити мету, планувати діяльність; здатність зберігати спокій та ефективність під час кризових ситуацій або в умовах великого тиску;

– *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 6

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### МОДУЛЬ 1

#### Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок

##### **Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку (ЗК01, ЗК02, ЗК03, ЗК04, РН17)**

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 (ЗК02, ЗК03, ЗК06, ЗК09, ЗК11, РН17)**

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 (ЗК02, ЗК03, ЗК04, ЗК06, ЗК09, РН17)**

Сутність спілкування в аспекті розвитку комунікаційних навичок. Моносуб'єктивний підхід в спілкуванні. Полііндивідуальний підхід в спілкуванні. Інтеріндивідуальний 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'єктивне оцінювання партнерів. Зворотний зв'язок як процес взаємоспрямованих відповідних дій.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ ОК8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 7

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 (ЗК01, ЗК03, ЗК04, ЗК09, ЗК11, РН17)**

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.

### **Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок**

#### **Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда (ЗК02, ЗК04, ЗК09, ЗК11, РН17)**

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 (ЗК02, ЗК06, ЗК09)**

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 переконання. 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/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 8

## **Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем (ЗК01, ЗК03, ЗК06, ЗК09, ЗК11, РН17)**

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 (ЗК02, ЗК03, ЗК04, РН17)**

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/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 9

#### 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
<b>МОДУЛЬ 1</b>								
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок</b>								
Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку	11,5	1,5	3	7	11	0,5	0,5	10
Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі	11,5	1,5	3	7	11,5	0,5	1	10
Тема 3. Спілкування як комунікація	11,5	1,5	3	7	11	0,5	0,5	10
Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет	10,5	1,5	3	6	11,5	0,5	1	10
<b>Разом за змістовий модуль 1</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>40</b>
<b>Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок</b>								
Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда	11,5	1,5	3	7	11	0,5	0,5	10
Тема 6. Теорія аргументації і переконання	11,5	1,5	3	7	11	0,5	0,5	10
Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем	10,5	1,5	3	6	12	0,5	1	10
Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях	11,5	1,5	3	7	11	0,5	1	10
<b>Разом за змістовий модуль 2</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>40</b>
<b>ВСЬОГО</b>	<b>90</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>54</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>80</b>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ ОК8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 10

## 5. Теми практичних занять

**Метою проведення практичних занять з навчальної дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок» є засвоєння програмного матеріалу, розгляд конкретних ситуацій, розв'язання практичних завдань, пов'язаних з комунікаційними навичками, їх оволодінням та розвитком протягом становлення особистості.**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
<b>МОДУЛЬ 1</b>			
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок</b>			
1.	<b>Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку</b> 1. Hard Skills та Soft Skills. Характеристика твердих та м'яких навичок. 2. Модель емоційного інтелекту. Компоненти емоційного інтелекту. 3. Комунікативні уміння.	3	0,5
2.	<b>Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі</b> 1. Електронні засоби комунікацій. 2. Бар'єри на шляху міжособових комунікацій. Семантичні бар'єри. 3. Перешкоди в організаційних комунікаціях.	3	1
3.	<b>Тема 3. Спілкування як комунікація</b> 1. Соціальний перцептивний процес. Механізми соціальної перцепції. 2. Емпатія. Атракція. Соціальна перцепція. 3. Стереотипізація. Ефект ореолу.	3	0,5
4.	<b>Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет</b> 1. Невербальна (несловесна) комунікація. 2. Оптико-кінетичні засоби спілкування. 3. Комунікативна (дискурсивна) етика.	3	1
<b>Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок</b>			
5.	<b>Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда</b> 1. Успішна та неуспішна презентація. Основні причини неуспішної презентації. 2. Різновиди бесід: за метою спілкування та змістом. 3. Ритуальні, глибинно-особистісні та ділові бесіди.	3	0,5
6.	<b>Тема 6. Теорія аргументації і переконання</b> 1. Помилка замкненого кола. 2. Поняття переконання. 3. Ефект переконуючого впливу.	3	0,5
7.	<b>Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем</b> 1. Стратегії ведення переговорів. Позиційні стратегії переговорів та їх особливості. 2. Техніка проведення переговорів. 3. Етап прийняття рішення і взаємоприйнятої угоди.	3	1
8.	<b>Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях</b> 1. Розв'язання конфлікту. Прогнозування конфліктів. 2. Профілактика й запобігання виникненню конфліктів. 3. Вибір стратегії та тактики поведінки у конфлікті.	3	1
<b>РАЗОМ</b>		<b>24</b>	<b>6</b>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ ОК8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 11

## 6. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
<b>МОДУЛЬ 1</b>			
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок</b>			
1.	<b>Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку</b> 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.	7	10
2.	<b>Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі</b> 1. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі. 2. Типи комунікацій. 3. Види і форми комунікацій. 4. Комунікаційні бар'єри.	7	10
3.	<b>Тема 3. Спілкування як комунікація</b> 1. Сутність спілкування в аспекті розвитку комунікаційних навичок. 2. Класифікації видів спілкування. 3. Основні рівні та сторони спілкування. 4. Невербальна комунікація та її форми. 5. Психологічна сумісність. 6. Комунікативний аспект спілкування. 7. Інтерактивний аспект спілкування. 8. Перцептивний аспект спілкування. 9. Галузі взаємодії та основні вияви поведінки на основі теорії Р. Бейлза.	7	10
4.	<b>Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет</b> 1. Сутність мовленнєвої спілкування або вербальної комунікації. 2. Культура слухання та говоріння. 3. Поняття про невербальну комунікацію. 4. Класифікація невербальних засобів спілкування (кінесика, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування, контакт очей, проксемика). 5. Комунікативна етика.	6	10

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ ОК8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 12

1	2	3	4
<b>Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок</b>			
6.	<b>Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда</b> 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.	7	10
7.	<b>Тема 6. Теорія аргументації і переконання</b> 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.	7	10
8.	<b>Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем</b> 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.	6	10
9.	<b>Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях</b> 1. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. 2. Управління міжособистісними конфліктами в організації. 3. Педагогічний спосіб, адміністративний спосіб, організаційно-структурний спосіб, адміністративно-силовий спосіб вирішення міжособистісних конфліктів. 4. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів. 5. Управління конфліктами в діловій сфері. 6. Правила поведінки в процесі розв'язання конфлікту. 7. Способи вирішення конфлікту.	7	10
	<b>Разом</b>	<b>54</b>	<b>80</b>

## 7. Індивідуальні завдання

Індивідуальним завданням під час вивчення навчальної дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок» є написання тез доповіді за тематикою митної справи для секції № 3 «Проблеми теорії та практики бухгалтерського обліку, контролю і аналізу» Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні виклики сталого розвитку бізнесу», яка щороку проводиться в Державному університеті «Житомирська політехніка» в листопаді.

Тези доповіді (гр. thesis – положення, твердження) – це опубліковані до початку наукової конференції матеріали із викладом основних аспектів наукової доповіді.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 13

Вони фіксують наукову точку зору автора і містять матеріали, які раніше не друкувалися. Завдяки влучно складеним тезам, автор має можливість створити собі репутацію фахівця, здатного в логічній і переконливій, ясній і доступній для адресата формі висловлювати результати своєї роботи. Тези на конференцію – це не план наукової роботи і не список основних положень.

Порядок підготовки тез:

- визначення теми дослідження;
- аналіз літератури за темою дослідження;
- визначення проблемного питання в рамках теми дослідження;
- формулювання назви тез доповідей;
- узгодження назви тез та напряму дослідження з науковим керівником;
- написання тез;
- узгодження тексту тез з науковим керівником;
- публікація тез доповіді.

Оформлення тез здійснюється відповідно до вимог конференції, відображених у інформаційному листі заходу. Обов'язковим елементом контролю та оцінювання тез як індивідуального завдання є перевірка їх на плагіат з використанням веб-ресурсу Plag.com.ua, який наразі безкоштовно надає повний функціонал для перевірки текстів для українців.

## 8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання.

Результат навчання	Методи навчання
РН17. Вміти працювати як самостійно, так і в команді, проявляти лідерські якості та відповідальність у роботі, дотримуватися етичних принципів, поважати індивідуальне та культурне різноманіття.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вербальні методи (лекція, пояснення);</li> <li>– наочні методи (презентація);</li> <li>– практичні методи (вирішення кейсів);</li> <li>– дискусійний метод;</li> <li>– дослідницький метод;</li> <li>– проблемний метод;</li> <li>– методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, проведення розрахунків, підготовка доповідей, написання тез)</li> </ul>

## 9. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів.

Результат навчання	Методи контролю
ПР17. Вміти працювати як самостійно, так і в команді, проявляти лідерські якості та відповідальність у роботі, дотримуватися етичних принципів, поважати індивідуальне та культурне різноманіття.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– усне опитування, участь у дискусіях, відповіді на проблемні запитання;</li> <li>– перевірка виконання практичних завдань, кейсів;</li> <li>– поточне тестування;</li> <li>– перевірка виконання індивідуальних завдань;</li> <li>– залік.</li> </ul>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 14

## 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, який 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	100
<b>Підсумкова семестрова оцінка</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### 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	80
Виконання та захист індивідуального завдання	20	20
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт ( <b>додаткові – заохочувальні бали</b> ):		
1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах, науково-дослідних проєктах.	до 10	до 10
2. Підготовка наукових статей.	до 10	до 10
<b>Разом за виконання завдань поточного контролю</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ ОК8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 15

### Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

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

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи 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 1:

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

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 дискусіях, 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 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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 16

35–49 балів, він отримує право за власною заявою опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми. Вивчення окремих складових навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньо-професійної програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

### **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».

#### **Рекомендовані курси:**

Prometheus. Цифрові комунікації в глобальному просторі. URL: [https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017\\_T1](https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1).

Prometheus. Наукова комунікація в цифрову епоху. URL: [https://prometheus.org.ua/course/course-v1:UKMA+SCDA101+2020\\_T1](https://prometheus.org.ua/course/course-v1:UKMA+SCDA101+2020_T1).

Дія.Освіта. Кризові комунікації. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications>.

Дія.Освіта. Кризові комунікації в управлінні персоналом. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications-in-personnel-management>.

Дія.Освіта. Етика в PR: Як будувати чесні й прозорі відносини з пресою та аудиторією.

#### **Шкала оцінювання**

За шкалою	Залік	Бали
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



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ OK8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 17

## 11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	2	3
1.	Аргументація	Argumentation
2.	Бар'єри комунікацій	Barriers to communication
3.	Вертикальні комунікації	Vertical communications
4.	Горизонтальні комунікації	Horizontal communications
5.	Електронні засоби комунікацій	Electronic means of communication
6.	Емпатія	Empathy
7.	Емоційний інтелект	Emotional intelligence
8.	Зворотний зв'язок	Feedback
9.	Інтерація	Interaction
10.	Комунікації	Communication
11.	Комунікативна компетентність	Communicative competence
12.	Комунікативні навички	Communication skills
13.	Кодування	Coding
14.	Невербальна комунікація	Non-verbal communication
15.	Неформальні комунікації	Informal communication
16.	Письмові комунікації	Written communication
17.	Переконання	Persuasion
18.	Професійна самореалізація	Professional self-realisation
19.	Соціальна перцепція	Social perception
20.	Соціальна реалізація	Social realisation
21.	Семантичні бар'єри	Semantic barriers
22.	Soft Skills	Soft Skills
23.	Hard Skills	Hard Skills
24.	Усні комунікації	Oral communication
25.	Конфлікт	Conflict

## 12. Рекомендована література

### Основна література

1. Адамович А.Є., Максимець О.М. Мистецтво ведення переговорів : навч. посібн. ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В. 2021. 264 с.
2. Виговська О. Теорія та практика міжнародних переговорів : навч.-метод. посібн. К. : Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2023. 220 с.
3. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту : навч. посібн. Київ : Каравела, 2019. 304 с.
4. Ковальов Б.Л., Павлик А.В., Федина С.М. Бізнес-комунікації : конспект

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф-19.05-05.01/ 071.00.2/Б/ ОК8-1-2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 19 / 18

лекцій. Суми : Сумський державний університет, 2020. 113 с.

5. Культурна дипломатія : навч. посібн. / за заг. ред. І.Б. Матяш, В.М. Матвієнка. Київ : ДП «ГДП», 2021. 252 с.

6. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посібн. Ужгород : Вид-цтво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

7. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація : підручник. ; вид. 2-е переробл. Дніпро : Гельветика. 2021. 344 с.

8. Трофименко А.В., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посібн. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.

9. Шульгіна Л.М. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс] : навч. посібн. Київ : КПП ім. І. Сікорського, 2023. 151 с.

### **Допоміжна література**

1. Балановська Т.І., Троян А.В. Управління бізнесом : навч. посібн. Київ : НУБіП України, 2019. 401 с.

2. Бурмака Т.М., Великих К.О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. 69 с.

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

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

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

6. Ледерак Дж. П. Розбудова миру: стале примирення в розділених суспільствах. Київ : Дух і Літера, 2019. 250 с.

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

8. Флемінг К. Говорити легко та невимушено. Як стати приємним співрозмовником. Київ : Клуб сімейного дозвілля. 2020. 240 с.

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

9. Чистіліна Т.О. Етика та естетика : навч. посібн. ЦУЛ, 2017. 304 с. 400 с.

### **13. Інформаційні ресурси в Інтернеті**

1. Залишаюся вдома: добірка інструментів для ефективної комунікації онлайн [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://euprostitir.org.ua/practices/149086?fbclid=IwAR1zxkHsmQMhK4ybTthahGnsWyYwH7YRvaHSvx8H33rLgAz815AZvDHJ7\\_4](https://euprostitir.org.ua/practices/149086?fbclid=IwAR1zxkHsmQMhK4ybTthahGnsWyYwH7YRvaHSvx8H33rLgAz815AZvDHJ7_4).

2. Центр струтагічних комунікацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://spravdi.gov.ua>.

3. HR Ліга: спільнота кадровиків і спеціалістів з управління персоналом [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://hrliga.com/index.php>.