

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРЬСКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету

Бізнесу та сфери обслуговування

30 серпня 2023 р., протокол № 5

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК

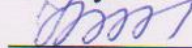


РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «РОЗВИТОК КОМУНІКАЦІЙНИХ НАВИЧОК»

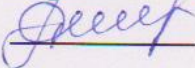
для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра туризму та готельноресторанної справи

Схвалено на засіданні кафедри
фінансів та цифрової економіки
28 серпня 2023 р.,
протокол № 09

Завідувач кафедри

 Наталія ВИГОВСЬКА

Гарант освітньо-професійної програми

 Альона КЛИМЧУК

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/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 2

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»	Нормативна
Модулів – 2	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки:
Змістових модулів – 2		1-й
Загальна кількість годин – 90		Семестр
		2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3.	Освітній ступінь «бакалавр»	Лекції
		16 год.
		Практичні
		16 год.
		Лабораторні
		0 год.
	Самостійна робота	
	58 год.	
	Вид контролю: залік	

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

для денної форми навчання – 36,0 % аудиторних занять, 64,0 % 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/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 3

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.

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 **компетентностей** за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»:

ЗК04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

СК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 15. Здатність організовувати надання дозвіллевих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів навчання** за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»:

ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних,

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 4

комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

ПРН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 5

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 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.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 6

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.

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/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 7

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	0	2	9
Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі	11	0	2	9
Тема 3. Спілкування як комунікація	12	1	2	9
Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет	11	0	2	9
Разом за змістовий модуль 1	45	1	8	36
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок				
Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда	11	0	2	9
Тема 6. Теорія аргументації і переконання	12	1	2	9
Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем	11	0	2	9
Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях	11	0	2	9
Разом за змістовий модуль 2	45	1	8	36
ВСЬОГО	90	16	16	58

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна форма
1	2	3
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок		
1.	Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх	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/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 8

	розвитку	
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
	Разом за ЗМ 1	8
	Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок	
5.	Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда	2
6.	Тема 6. Теорія аргументації і переконання	2
7.	Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем	2
8.	Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях	2
	Разом за ЗМ 2	8
	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.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 9

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 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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 10

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.
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, що використовуються під час вивчення навчальної дисципліни, включають: *вербальні* (лекція, пояснення, розповідь, бесіда, інструктаж); *наочні* (спостереження, ілюстрація, демонстрація); *практичні* (різні види вправ та завдань, виконання розрахунків, практики); *пояснювально-ілюстративний* (передбачає надання готової інформації викладачем та її засвоєння студентами); *репродуктивний*, в основу якого покладено виконання різного роду завдань за зразком; *частково-пошуковий (евристичний)*; *дискусійний метод*; *метод активного навчання* (проведення ділових ігор, ігрового проектування); *ситуаційний метод, рішення кейсових завдань*.

9. Методи контролю

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти здійснюється у

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 12 / 11</i>

формі поточного, модульного, підсумкового контролю.

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

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.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	Екземпляр № 1	Арк 12 / 12

10. Розподіл балів

Поточне тестування та самостійна робота								Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	
12	13	12	13	12	13	12	13	
M1 (10)				M2 (10)				

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

11. Рекомендована література

Основна література

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібн. / А. Антипцева. – Харків, 2013. – 53 с.
2. Афонченкова Т.М. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посібн. / Т.М. Афонченкова, О.В. Булюк, Б.П. Масенко, Ю.В. Панченко, Н.В. Федотова ; ред. О.Є. Лугініна. – К. : Видавництво «Ліра-К», 2012. – 364 с.
3. Воронкова В.Г. Етика ділового спілкування : навч. посібн. / В.Г. Воронкова, А.Г. Беліченко, В.В. Мельник. – 2017. – 312 с.
4. Жигайло Н.І. Комунікативний менеджмент : навч. посібн. / Н.І. Жигайло. – Львів : Львівський національний університет ім. І. Франка, 2012. – 368 с.

Додаткова література

1. Коулман П.Т. Результативний конфлікт / П.Т. Коулман, Р. Фергюсон ; пер. з англ. І. Софієнко. – 2-ге вид. – К. : Наш формат, 2017. – 312 с.
2. Кушнір Р.О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р.О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.
3. Трейсі Б. Як керують найкращі / Б. Трейсі ; пер. з англ. Р. Ключка. – Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 208 с.
4. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху / К. Феррацці ; пер. з англ. Д. Кушніра. – Нью-Йорк, 2014. – 400 с.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.05-05.01/ 241.00.1/Б/ ОК 4-2023
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 12 / 13</i>

12. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. HR Ліга: спільнота кадровиків і фахівців з управління персоналом [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://hrliga.com/index.php>. – Дата звернення: 18.02.2023.