

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Заступник керівника  
(проректор з науково-педагогічної роботи)



М. В. Афанасьєв

Основи ділової комунікації  
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань усі  
Спеціальність усі  
Освітній рівень перший (бакалаврський)  
Освітня програма усі

Вид дисципліни вибіркова  
Мова викладання, навчання та оцінювання іноземна (російська)

Завідувач кафедри українознавства  
і мовної підготовки іноземних громадян

О. С. Черемська

Харків  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця  
2018

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри українознавства і мовної підготовки іноземних громадян.  
Протокол № 1 від 27.08.2018 р.

Розробники:

Соценко Н. Ф., к.ф.н., доц.

Жовтобрюх В. Ф., к.ф.н., доц.

Малець І. В., ст. викл.

**Лист оновлення та перезатвердження  
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

## 1. Вступ

### Анотація навчальної дисципліни:

Навчальна дисципліна "Основи ділової комунікації" є вибірковою дисципліною для іноземних студентів третього курсу навчання усіх спеціальностей, яка спрямована на формування у здобувачів вищої освіти навичок укладання документів різного призначення; досягнення високого рівня мовної підготовки управлінця.

### Мета навчальної дисципліни:

надати студентам відомості про специфіку усної та писемної реалізації ділової комунікації; формувати стилістичну компетенцію, вміння управляти аудиторією, послуговуючись вербальними й невербальними прийомами презентації офіційно-ділового спрямування; ознайомити здобувачів вищої освіти з організаційними принципами складання документів.

Курс	3	
Семестр	6	
Кількість кредитів ECTS	5	
Аудиторні навчальні заняття	практичні	64
Самостійна робота		86
Форма підсумкового контролю	Залік	

### Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Українська (російська) мова	Російська мова (факультатив)
Іноземна мова (за професійним спрямуванням) (російська)	Державний екзамен з іноземної мови (російська)
Мова спеціальності та культура професійного мовлення	
Основи наукового мовлення в навчальній та професійній діяльності	
Жанри наукового стилю	

### 2. Компетентності та результати навчання за дисципліною:

Компетентності	Результати навчання
Лінгвістична	Здатність використовувати систему внутрішньо засвоєних знань (правил) функціонування мови ділового спілкування в мовленнєвій і розумовій діяльності

Ціннісно-смилова	Формування ціннісних орієнтирів студента, уміння обирати цільові стратегії поведінки, використовуючи вмотивовані комунікативні засоби
Інформаційна	Уміння самостійно шукати, аналізувати та добирати необхідну інформацію, організувати, перетворювати, зберігати й передавати її
Комунікативна	Знання мови ділового спілкування, способів взаємодії з оточенням, окремими людьми; навички роботи в групі, виконання різних соціальних ролей у колективі; уміння презентувати себе, укладати документи, вести дискусію тощо
Професійна	Формування у майбутніх фахівців системи професійних особистісних рис та знань, досягнення високого рівня мовної підготовки управлінця

## 1. Програма навчальної дисципліни

### Змістовий модуль 1. Письмова ділова комунікація. Види ділових паперів

#### Тема 1. Офіційно-діловий стиль як форма реалізації мовної компетенції. Вимоги до оформлення ділових паперів

1.1. Загальна характеристика офіційно-ділового стилю. Сфера використання, основне призначення та найважливіші ознаки. Підстилі офіційно-ділового стилю: адміністративно-канцелярський, законодавчий, дипломатичний.

1.2. Мовностильові ознаки офіційно-ділового стилю. Основні вимоги до творення письмових текстів офіційно-ділового стилю. Особливості письмової форми офіційно-ділового стилю. Лексичні та граматичні засоби офіційно-ділового стилю. Типові мовні засоби офіційно-ділового стилю.

1.3. Сучасний діловий документ та його призначення. Поняття про документ. Державний стандарт на оформлення документів та їх реквізитів. Класифікація документів. Вимоги до оформлення документа.

#### Тема 2. Заява як вид документа з кадрово-контрактних питань

2.1. Види заяв (про прийняття на роботу, про звільнення з роботи, про надання відпустки).

2.2. Загальні правила оформлення, композиція заяв. Особливості розташування реквізитів. Типові мовні кліше.

2.3. Укладання заяв різних видів. Попередження типових помилок в оформленні ділових паперів.

#### Тема 3. Автобіографія. Резюме. Характеристика

3.1. Автобіографія, резюме, характеристика як приклад документів з кадрово-контрактних питань. Типові мовні кліше.

3.2. Загальні правила оформлення автобіографії, композиція. Використання особових займенників першої та другої особи.

3.3. Різноманітні види резюме. Укладання резюме з метою працевлаштування. Структура та змістові частини резюме: освіта, трудова діяльність, спеціальні навички, характер та коло інтересів. Основні вимоги до укладання резюме. Особливості граматичного та лексичного оформлення резюме. Призначення, композиція, питання обсягу інформації, що подається в резюме. Укладання типового резюме.

3.4. Структура характеристики. Загальні правила оформлення, композиційні особливості, мовні кліше.

#### **Тема 4. Розписка. Доручення. Довідка**

4.1. Призначення розписки. Укладання розписки про отримання коштів та матеріальних цінностей.

4.2. Види доручень. Реквізити доручення. Особливості засвідчення підпису.

4.3. Довідка як інформаційний документ. Вимоги до оформлення довідки.

#### **Тема 5. Діловий лист**

5.1. Ділове листування. Службові листи. Види та призначення. Мовний етикет ділового листа, композиція та правила оформлення.

5.2. Лист-запит, лист-відповідь, лист-нагадування.

5.3. Особливості оформлення гарантійного листа.

5.4. Лист-подяка, супровідний лист, лист-рекламація.

#### **Тема 6. Службова записка. Акт. Договір. Контракт. Трудова угода**

6.1. Призначення та види службових записок. Вимоги до оформлення. Пояснювальна записка.

6.2. Акт як документальне засвідчення факту. Призначення та реквізити акта.

6.3. Призначення та структура договору. Особливості оформлення.

6.4. Призначення контракту та трудової угоди.

#### **Змістовий модуль 2. Усне ділове спілкування**

##### **Тема 7. Особливості усного мовлення.**

7.1. Поняття про усну комунікацію. Види та форми комунікації.

7.2. Особливості ділової комунікації.

7.3. Засоби реалізації ділової комунікації. Вербальна ділова комунікація. Мовленнєва самопрезентація в діловому спілкуванні.

##### **Тема 8. Діалогічні жанри ділового спілкування. Ділові перемовини як засіб реалізації ділової комунікації.**

8.1. Структура ділових переговорів. Особливості лексичного та граматичного матеріалу, який використовується при проведенні переговорів. Роль запитань у досягненні успіху під час проведення переговорного процесу. Види запитань.

8.2. План переговорів в загальній системі організації переговорів. Укладання плану проведення ділових переговорів.

8.3. Знання культурних та національних особливостей як запорука успіху в переговорах. Національно-культурні особливості вербальної та невербальної поведінки. Мовленнєва поведінка.

8.4. Ділова гра "Мистецтво переговорів".

##### **Тема 9. Співбесіда з потенційним роботодавцем як форма ділової комунікації.**

9.1. Форми співбесіди: структурована та неструктурована співбесіда. Анкетування під час співбесіди.

9.2. Ділова гра "Співбесіда з потенційним роботодавцем".

### **Тема 10. Ділова бесіда як форма ділового спілкування. Ділові наради.**

10.1. Види ділових бесід. Структура ділової бесіди.

10.2. Підготовка ділової бесіди. Організація та проведення ділових бесід. Правила проведення ефективної ділової бесіди.

10.3. Ділова нарада як інструмент створення команди однодумців. Види ділових нарад. Підготовка ділових нарад.

### **Тема 11. Ділова бесіда по телефону та її особливості.**

11.1. Вербальні та невербальні засоби ділової розмови по телефону. Культура телефонної розмови. Етикетно-мовленнєві формули ділового спілкування по телефону.

11.2. Структурна схема ділової розмови по телефону. Мовленнєві стандарти: ситуативно обумовлена лексика. Телефонний діловий "жаргон".

11.3. Підготовка до телефонної розмови: як відповісти на дзвінок, прийняти та передати повідомлення. Як призначити зустріч. Як залишити повідомлення на автовідповідачі.

11.4. Укладання плану телефонної розмови.

## **2. Порядок оцінювання результатів навчання**

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають практичні заняття, а також виконання самостійної роботи.

Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення практичних занять і оцінюється сумою набраних балів;

модульний контроль, що проводиться у формі модульної контрольної роботи як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті *інтегровану* оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються; вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки; здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань; вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання; застосування аналітичних

підходів; якість і чіткість викладення міркувань; логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми; самостійність виконання роботи; грамотність подачі матеріалу; використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ; оформлення роботи.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних заняттях.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами поточної та модульної перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60.

## Розподіл балів за тижнями

Теми змістового модуля			Практичні завдання	Презента ція	Експрес- опитування	Інтерв'ю з партнерами	Письмове контрольне робота	Усього
модуль 1.  Змістовий	Тема 1	1 тиждень	2			2		4
	Тема 2	2 тиждень	2			2		4
	Тема 3	3 тиждень	2		2			4
	Тема 4	4 тиждень	4					4
	Тема 5	5 тиждень	4					4
	Тема 5	6 тиждень	1	4				5
	Тема 6	7 тиждень	4			1		5
	Модульний контроль	8 тиждень					20	20
модуль 2.  Змістовий	Тема 7	9 тиждень	2			2		4
	Тема 8	10 тиждень	4					4
	Тема 8	11 тиждень	5					5
	Тема 9	12 тиждень	4					4
	Тема 10	13 тиждень				4		4
	Тема 11	14 тиждень	4					4
	Тема 11	15 тиждень				5		5
	Модульний контроль	16 тиждень					20	20
<b>Усього</b>			38	4	2	16	40	100

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано



82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

### 3. Рекомендована література

#### Основна

1. Программа по русскому языку : для студ.-иностранцев основных ф-ов высших учебных заведений Украины III–IV уровней аккредитации / сост. Н. И. Нагайцева [и др.]. – Харьков : НТУ "ХПИ", 2014. – 60 с.
2. Українська мова науки, аналітичної сфери та управління : навчальний посібник / О. С. Черемська, В. Г. Сухенко. – Х. : Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2014. – 240 с.
3. Тексты и задания по обучению устной и письменной речи иностранных студентов 3 курса всех направлений подготовки / сост. А. Н. Чистякова. – Х. : Изд. ХНЭУ, 2010. – 48 с.
4. Тексты научного стиля и задания по учебной дисциплине "Русский язык" для иностранных студентов III – IV курсов всех направлений подготовки / сост. А. Н. Чистякова. – Х. : Изд. ХНЭУ, 2013. – 48 с.

#### Додаткова

5. Власова Е. Е. Современный деловой документ / Е. Е. Власова. – Х. : Центр "Консульт", 2004. – 212 с.
6. Доронина М. С. Культура общения деловых партнеров : учебное пособие / М. С. Доронина. – Х. : ИД "ИНЖЭК", 2003. – 192 с.

#### Інформаційні ресурси в Інтернеті

7. НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. ДСТУ 4163-2003. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/rada/show/v0055609-03>.
8. Компетентность в деловом общении. Практическое пособие для лидеров общественных организаций / Валовая Л., Варбан М., Довбах А. – К. : МБФ «Международный Альянс по ВИЧ / СПИД в Украине», 2012. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.aidsalliance.org.ua/ru/library/our/2012/kompetentnost\\_preview.pdf](http://www.aidsalliance.org.ua/ru/library/our/2012/kompetentnost_preview.pdf).