



**МІЖНАРОДНИЙ ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ  
«ЄВРОПЕЙСЬКА ШКОЛА БІЗНЕСУ»**

**Кафедра менеджменту та економіки**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ  
З ДИСЦИПЛІНИ:  
«Бізнес-комунікації»**

Укладач: доцент кафедри менеджменту Дроздова Л. В.

**Київ – 2020**

**«Бізнес-комунікації»** [Текст]: Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи з дисципліни для студентів спеціальності 073 «Менеджмент». – Київ. – 19 с.

Розробник: доцент кафедри менеджменту Дроздова Л. В.

## **ПОНЯТТЯ ПРО ПРАКТИЧНУ РОБОТУ СТУДЕНТІВ**

Практичні заняття — форма навчального заняття, при якій викладач організує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом відповідно сформульованих завдань.

Цілями практичного заняття можуть бути: розширення уявлень учнів про явища оточуючого світу, у т. ч. тих, що вивчаються, глибоке проникнення в їх сутність; формування в них умінь виявляти об'єктивні зв'язки та взаємообумовленість явищ; озброєння учнів спеціальними навичками, необхідними не тільки в навчальній, а й у виробничій праці.

Впровадження новітніх технологій навчання, розвиток науково-методичного та матеріального забезпечення навчально-виховного процесу, поступова інтеграція вітчизняної системи освіти до європейської та світової, зумовили необхідність і можливість поетапного скорочення аудиторних занять та збільшення годин на практичну роботу студента.

Підготовка висококваліфікованих фахівців, конкурентоспроможних на ринку праці, а також здатних до компетентної, відповідальної й ефективної діяльності за своєю спеціальністю неможливе без підвищення ролі практичної роботи студентів, спрямованої на стимулювання їх професійного зростання та виховання їхньої творчої активності.

Практична робота студента (ПРС) – невід'ємна складова частина підготовки фахівців в НН інституті Європейська школа бізнесу Міжнародного європейського університету і є однією з форм оволодіння навчальним матеріалом поза межами обов'язкових навчальних занять. Вона спрямована на закріплення теоретичних знань, отриманих студентами за час навчання, їх поглиблення, набуття і удосконалення практичних навичок та умінь за відповідними спеціальністю та напрямом.

Практична робота проводиться відповідно до навчальної програми і її виконання є обов'язковим. Вона має велике значення для політехнічної освіти, розкриття дидактичного принципу зв'язку теорії із практикою, розвитку пізнавальних здібностей та самостійності учнів, формування в них умінь і навичок, необхідних для майбутнього життя та самоосвіти, впливає на конкретизацію й закріплення знань, розвиває вміння спостерігати та пояснювати явища оточуючого світу.

## **ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА**

Практичне заняття ставить за мету на основі засвоєних системних знань включати учнів у різні види самостійної діяльності - практичної, інтелектуальної, предметної.

Практичні заняття - це тривалий експеримент, який учні виконують в процесі здобування, закріплення і контролю знань. Вони проводять після вивчення якоїсь підтеми, теми або розділу. Учні виконують дослідження на основі уже відомого їм матеріалу. Перед практичними роботами вони повторюють

відповідний теоретичний матеріал, вивчають за підручником інструкцію по проведенню дослідів, експериментів тощо.

Навчальний час, відведений для практичної роботи студента, визначається навчальним планом.

Головною метою практичної роботи студента є формування його пізнавальної активності, засвоєння ним основних умінь та навичок роботи з навчальними матеріалами, поглиблення та розширення вже набутих знань, підвищення рівня організованості студентів тощо.

Зміст практичної роботи студента визначається навчальною програмою вивчення дисципліни, завданнями та рекомендаціями викладача.

Обсяги практичної роботи окремого студента можуть значно виходити за межі навчальної програми, якщо це зацікавило його і у нього виникло бажання (потреба) у поглибленні та розширенні знань з даної навчальної дисципліни.

Практичним заняттям передують оглядові лекції, на яких розглядаються завдання та послідовність вивчення курсу, найбільш важливі та проблематичні аспекти дисципліни, особливості їхнього вирішення у сучасних умовах.

Практична робота студентів охоплює: підготовку до аудиторних занять (лекцій, практичних, семінарських, лабораторних тощо); виконання завдань з навчальної дисципліни протягом семестру; самостійну роботу над окремими темами навчальних дисциплін відповідно до навчально-тематичних планів; підготовку до практики та виконання завдань, передбачених практикою; підготовку до всіх видів контрольних випробувань, у тому числі до курсових, модульних і комплексних контрольних робіт; підготовку до підсумкової державної атестації, у тому числі й виконання випускної кваліфікаційної (дипломної, магістерської) роботи бакалавра, спеціаліста та магістра; роботу в студентських наукових гуртках, проблемних групах, тренінгах, семінарах тощо; участь у роботі факультативів, спецсемінарів тощо, участь у науковій і науково-методичній роботі кафедр, наукових підрозділів; участь у наукових і науково-практичних конференціях, семінарах, конкурсах, тощо; інші види діяльності, що ініціюються та здійснюється кафедрами.

## **УМОВИ ДЛЯ ЗДІЙСНЕННЯ ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ**

Практична діяльність учнів забезпечує використання знань, умінь і навичок у різних ситуаціях. Інтелектуальна діяльність учнів у процесі виконання практичної роботи - це бачення та виправлення своїх помилок, перенесення знань з одного предмета на інший, діагностування й моделювання навчально-пізнавальної діяльності.

Умови для практичної роботи створюються ННІ Європейська школа бізнесу і його кафедрами, відповідальними за конкретні напрями навчальної діяльності. Матеріально-технічне й інформаційно-технічне забезпечення практичної роботи студентів включає: практику на виробництві, підприємстві, організації, бібліотеку з комп'ютерним читальним залом, укомплектовану відповідно до чинних норм; комп'ютерний клас з можливістю роботи в Інтернеті; місця проходження практики (бази практики) відповідно до укладених

договорів; Європейська школа бізнесу як аудиторія для самопідготовки, навчальну й навчально-методичну літературу, розроблену викладачами кафедр та інші матеріали.

Кафедри й науково-дослідні лабораторії інституту мають право залучати студентів до участі в науково-дослідній діяльності відповідно до положень про ці підрозділи.

Організаційні структури, в яких студенти здійснюють наукову діяльність (студентські наукові товариства, проблемні групи, гуртки, семінари, тренінги тощо), створюються інститутом і його підрозділами з ініціативи студентів.

### **ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

Основні вимоги до організації проведення практичного заняття: визначення його місця в системі уроків з даної теми; чітка постановка цілей та завдань; відбір змісту матеріалу та підготовка обладнання; проведення інструктажу з дотримання техніки безпеки вчителями та учнями; виконання випереджувальних завдань; ознайомлення з технікою безпеки; підготовка й обговорення форм звіту про виконану роботу; вивчення тих елементів практичних знань, умінь і навичок учнів, які вимагають подальшого формування та розвитку, відпрацювання на даному практичному занятті; раціональне поєднання форм навчальної діяльності учнів (репродуктивної, раціоналізаторської, творчої); розробка критеріїв оцінки результативності виконання практичної роботи, уведення в самостійну роботу учнів елементів гри та змагань як важливого фактору її стимулювання; здійснення контролю та корекції навчально-пізнавальної діяльності учнів; підбиття підсумків практичного заняття. Зміст практичного заняття зумовлюється специфікою навчального предмету «Бізнес-комунікації», теми, мети та завдань. Воно може проводитись у класі, навчальному кабінеті, майстернях, на місцевості, на виробництві.

Організацію практичної роботи студентів здійснюють кафедри ННІ Європейська школа бізнесу. Збільшення частки практичної роботи студентів і відповідне зниження аудиторного навантаження викладачів передбачає адекватне збільшення кількості академічних годин, що відводяться на контроль знань студентів, поточні групові й індивідуальні консультації, індивідуальну роботу з ними, розробку науково-методичних і навчальних матеріалів.

Організація й контроль ходу і змісту навчальної практичної роботи і її результатів здійснюються відповідно до графіків контролю практичної роботи студентів, що розробляються і затверджуються кафедрами ННІ Європейська школа бізнесу.

З власної ініціативи кафедри можуть проводити студентські навчальні, наукові й науково-практичні заходи (форуми, олімпіади, конференції, конкурси, симпозіуми тощо).

Організація практичної роботи студентів спрямовується на оволодіння вміннями та навичками:

- організації практичної навчальної діяльності;
- самостійної роботи в бібліотеці з каталогами;

- роботи з навчальною, навчально-методичною, науковою, науково-популярною літературою;
- конспектування літературних джерел;
- роботи з довідковою літературою;
- опрацювання статистичної інформації;
- роботи на ПЕОМ, користування Інтернет;
- написання есе з проблем курсу, підготовка публічних виступів.

### **ЗМІСТ І ВИДИ ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА**

Практичне заняття - це вид навчального заняття, під час якого науково-педагогічний працівник організує засвоєння слухачами, студентами теоретичних положень навчальної дисципліни шляхом виконання спеціально сформульованих завдань та сприяє формуванню у них вмінь і навичок практичного застосування цих теоретичних положень.

Практична навчальна й науково-дослідна робота як складова навчально-виховного процесу виконується студентами під керівництвом викладача, що здійснює аудиторну роботу в цій навчальній групі.

Практична робота студентів повинна мати такі ознаки: бути виконаною особисто студентом або студентською підгрупою (командою), де кожен її член самостійно на практиці виконує свою частину колективної роботи; являти собою закінчену розробку (закінчений етап розробки), де розкриваються й аналізуються актуальні проблеми з певної теми або її окремих аспектів; демонструвати достатню компетентність автора в розкритті питань, що досліджуються; мати навчальну, наукову або практичну спрямованість і значимість; містити певні елементи новизни (при виконанні науково-дослідної роботи).

Види і зміст практичної роботи студента з кожної спеціальності визначаються навчальною програмою з дисципліни. Час, що відводиться на практичну роботу студента з кожної спеціальності, визначається навчальним планом.

Кафедри можуть розробляти, окрім навчальних програм з дисципліни, інші методичні документи, які сприятимуть досягненню високої якості виконання практичної роботи студентів.

Практична робота студентів в процесі вивчення навчальної дисципліни передбачає підготовку фіксованих виступів, доповідей, написання есе/доповіді/реферату, рефератів, виконання письмових контрольних робіт та доповідей, участь в форумах, семінарах, тренінгах.

За своїм змістом есе чи виступ повинні відповідати обраній темі. Обсяг есе, як правило, у межах до 16 сторінок формату А4.

За структурою есе/реферат складається із короткого вступу, двох або трьох розділів основної частини, висновків та списку використаної літератури. План написання есе/реферат повинен мати внутрішню єдність і логіку, враховувати актуальність проблеми, її наукову розробленість та практичну значимість.

У вступі обґрунтовується актуальність проблеми, що вивчається, її практична значимість; формуються мета й завдання дослідження, вказуються

обсяг і структура реферату. Обсяг вступу не повинен перевищувати однієї сторінки комп'ютерного тексту.

*Основна частина* обсягом до 12 сторінок комп'ютерного тексту, викладеного у двох-трьох розділах, повинна містити:

- виклад основних теоретичних положень, що визначають сутність і зміст предмета досліджуваної теми, з огляду на цілі й завдання есе або реферату;
- розгляд різних точок зору провідних фахівців з досліджуваних питань на основі аналізу літературних та інших інформаційних джерел;
- визначення пріоритетних питань, що підлягають першочерговому розв'язанню;
- аналіз практичних матеріалів, сучасних тенденцій розвитку та особливості, притаманні галузі.

На основі отриманих результатів розглядаються пропозиції, рекомендації, заходи щодо досягнення цілей згідно з темою есе або реферату. При цьому студент повинен виявити самостійність та ініціативу.

Висновки є завершальним етапом виконаного студентом есе. Вони повинні містити короткі підсумки за результатами дослідження та прикладного аналізу об'єкта дослідження з наведенням позитивних і негативних сторін, а також нереалізованих можливостей; перелік заходів, спрямованих на розв'язання проблеми, підвищення ефективності об'єкта дослідження; отримані якісні та кількісні показники; можливі варіанти реалізації запропонованих у есе заходів.

До есе або реферату має бути доданий список використаної літератури, складений відповідно до існуючих вимог.

Викладення матеріалу в есе повинно мати науковий характер, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, логічно-послідовний. Пряме переписування матеріалів з літератури неприпустиме. Писати текст слід на одному боці аркуша, зрозуміло, без помилок.

Студенту надається право самостійного вибору теми есе або реферату із переліку питань, які подано нижче.

Різновидом практичного заняття є практикум, який проводиться після завершення великих розділів курсу та має переважно повторювально-узагальнюючий характер. Участь у ньому відкриває великі можливості для прояву та розвитку індивідуальних інтересів і нахилів студентів. На практикумі з'являються можливості для здійснення диференціації навчання. Студентам можна доручити виконання неоднакових за змістом і характером завдань. При цьому одним слід дати повний інструктаж, іншим - лише короткі відомості, для третіх обмежитись постановкою цілей та завдань, для розв'язання яких студенти повинні самостійно розробити план та алгоритм дій, підібрати обладнання. Практикум може складатись із декількох завдань і дослідів, після виконання яких учні обробляють результати спостережень та експерименту, складають письмовий звіт.

Практикум є найбільш складною формою організації практичної самостійної роботи студентів. Активна участь у практикумі сприяє оволодінню студентами методикою спостереження, постановки та проведення лабораторного експерименту, формуванню вмінь і навичок узагальнення, робити

висновки, розробляти пропозиції щодо перевірки гіпотез. Цінність практикумів безперечна, тому що при цьому в учнів є реальна можливість працювати у власному темпі та ритмі, просуватись у навчанні в міру засвоєння та відпрацювання відповідних завдань і засобів діяльності. Наявність диференційованих завдань дозволяє переводити учнів на більш високі рівні навчальних досягнень і розвитку.

Основні вимоги до практикуму: визначити місце практикуму в системі уроків з курсу навчального предмета, скласти план роботи із проведення практикумів у різних класах, підготувати необхідні інструкції, диференційовані завдання з урахуванням рівнів навчальної підготовленості учнів; розробити методики спостереження та лабораторного експерименту; перевірити матеріальне забезпечення практикумів, доукомплектувати обладнання, необхідне для індивідуальної та групової роботи учнів; визначити термін проведення практикуму; продумати та забезпечити систему безпосереднього й опосередкованого керівництва та контролю діяльності учнів під час практикуму; створити комфортні умови проведення заняття, забезпечити радість творчості, емоційне задоволення, засвоєння етичних норм колективної діяльності.

На практикумі доцільно широко використовувати електронно-обчислювальну техніку, дисплеї, проектори, сучасні методи наукових досліджень з урахуванням специфіки конкретного навчального предмета.

У процесі спостереження та аналізу практичного заняття слід зосередити увагу на таких параметрах:

- відповідність теми практичної роботи змісту навчальної програми, визначення її місця в системі уроків;
- постановка цілей та завдань практичної роботи, їх відповідність змісту теми, моделювання подальшої навчальної діяльності студентів;
- підготовка до практичної роботи (виділення найбільш значущих знань, умінь і навичок, які будуть використані при проведенні практичної роботи; відбір змісту дидактичного матеріалу, вибір форм і методів виконання практичної роботи; підготовка посібників, інструментів, приладів для виконання роботи);
- процес виконання практичної роботи (ознайомлення з метою та завданнями роботи, інструктаж із подальшої діяльності, тобто ознайомлення з прийомами та засобами виконання роботи; забезпечення всіх учнів посібниками, приладами, інструментами для виконання практичної роботи; оформлення результатів роботи; поділ студентів на групи; поетапний контроль і корекція процесу виконання завдання);
- результативність виконання практичної роботи (уміння застосовувати теоретичні знання при виконанні практичних завдань, користуватись приладами, інструментами, здійснювати проміжні записи, аналізувати та узагальнювати їх, робити висновки; констатувати, скільки студентів виконали, скільки не виконали роботу, характер труднощів; озброєння студентів спеціальними та загальнонавчальними вміннями та навичками, які мають важливе значення для навчальної та виробничої праці).



## НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ

З метою забезпечення ефективності практичного заняття учителю треба: підготувати студентів до виконання практичної роботи, тобто щоб вони не тільки добре знали зміст теоретичного матеріалу, на основі якого виконуватиметься практична робота, а й були ознайомлені з прийомами її виконання; забезпечити всіх учнів посібниками, приладами, інструментами, довідниками; контролювати хід виконання роботи, вчасно приходити на допомогу учням, не обмежуючи їхньої активності та самостійності; аналізувати та оцінювати виконання практичного завдання. Практичні завдання мають, як правило, тренувальний характер. При цьому інструктаж викладача повинен бути конкретним і зрозумілим, можливі неодноразові повторення, нагадування у процесі поетапного виконання практичної роботи. У міру набуття студентами практичних навичок і вмінь завдання ускладнюються, а інструктаж спрощується.

Навчально-методичне забезпечення практичної роботи студентів повинне враховувати специфіку цього роду діяльності студентів і викладачів й містити в собі рекомендації для самостійної роботи студентів. Рекомендації із самостійного вивчення або повторення навчального матеріалу повинні містити в собі вказівки щодо терміну, обсягу, якості засвоєння матеріалу із зазначенням навчальних і наукових видань, що використовуються з цією метою, а також питання для самоконтролю, тести, контрольні завдання, приклади оформлення самостійної письмової роботи тощо.

### ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ :

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Використання резюме у бізнес-комунікаціях.	8
2	Підготовка і проведення презентації.	6
3	Комунікації із ЗМІ. Прес-конференція. Формування медіа-зв'язків і правила взаємодії з журналістами	6
4	Вербальні і невербальні засоби комунікації. Дебати з опонентами	6
5	Інтернет як засіб бізнес-комунікацій.	6
<b>Разом</b>		<b>32</b>

## **КОНТРОЛЬ ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ**

Результати практичної роботи студентів оцінюються викладачем відповідного курсу, а в окремих випадках створеною комісією з членів кафедри.

Форми контролю практичної роботи обираються викладачем з таких варіантів:

- індивідуальний або колективний проект, передбачений навчальною програмою з дисципліни або окремих модулів, що потребують формування практичних навичок і умінь студентів;
- поточний контроль на основі виконання практичних робіт;
- поточний контроль засвоєння знань на основі оцінки усної відповіді на питання, повідомлення, доповіді тощо (на практичних заняттях);
- усна доповідь;
- вирішення ситуаційних завдань;
- конспект, виконаний з теми, що вивчалась самостійно;
- тестування, виконання письмової контрольної роботи;
- стаття, тези виступу та інші публікації в науковому, науково-популярному, навчальному виданні тощо за підсумками практичної самостійної навчальної й науково-дослідної роботи.

### **Критерії оцінювання:**

"Відмінно" – заслуговує студент, який успішно виконав практичне завдання, контрольну роботу чи підготував реферат та виступ, та під час захисту дає логічно побудовані, послідовні, обґрунтовані відповіді на поставлені запитання; уміло використовує аналіз та влучно підбирає критерії для порівняння загальнотеоретичних понять. Вільно володіє термінологією при характеристиці різноманітних понять, уміє виділяти й оцінювати корінні проблеми в галузі.

"Добре" – заслуговує студент, який володіє повним обсягом знань відповідно до навчальної програми, але припускається неточностей у відповіді; не завжди може аргументувати та захистити висловлені ним думки й положення; має певні навички аналітичної діяльності, але не завжди може використати їх у відповіді; опрацював усі рекомендовані джерела, але недостатньо оперує ними; використовує для відповіді положення тільки окремих наукових праць; припускається окремих непринципових помилок при відповіді.

"Задовільно" – заслуговує студент, який виявив знання не менше 2/3 (70%) навчального матеріалу, але має низький рівень навичок аналітичної роботи, не завжди може використати отриману інформацію при розгляді загальнотеоретичних проблем; має недостатні систематизації та узагальнення матеріалу; виявив знання основного навчального матеріалу в обсязі, потрібному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності, але припускається помилок та неточностей у відповіді.

"Незадовільно" – виставляється студенту, який виявив істотні помилки у знаннях основного навчально-програмного матеріалу, припустився

принципових помилок у виконанні контрольних завдань і не може продовжити навчання без додаткових знань.

Таблиця 1. Таблиця відповідності шкали оцінювання контрольних робіт та ессе студентів денної форми навчання

<b>Оцінка за шкалою ECTS</b>	<b>Визначення</b>	<b>Оцінка за національною системою</b>
<b>A</b>	Відмінно – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	5
<b>B</b>	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками	4
<b>C</b>	Добре – правильна робота з певною кількістю помилок	4
<b>D</b>	Задовільно – непогано, але зі значною кількістю помилок	3
<b>E</b>	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	3
<b>FX</b>	Незадовільно – потрібно доопрацювати на перездачу	2
<b>A, B, C, D, E</b>	Зараховано	
<b>FX</b>	Не зараховано	

**Приклад оформлення титульного аркуша контрольної роботи**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МІЖНАРОДНИЙ ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ННІ ЄВРОПЕЙСЬКА ШКОЛА БІЗНЕСУ  
**Кафедра менеджменту**

**КОНТРОЛЬНА РОБОТА**

з дисципліни «Бізнес-комунікації»

Варіант № \_\_\_\_

Студента(-ки) \_\_\_\_ курсу \_\_\_\_ групи  
ННІ Європейська школа бізнесу,  
спеціальності «Менеджмент»

---

(прізвище, ім'я, по батькові)

Перевірив: \_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання, ініціали та прізвище викладача)

КИЇВ 2020

## Приклад оформлення титульного аркуша реферату

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МІЖНАРОДНИЙ ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ННІ ЄВРОПЕЙСЬКА ШКОЛА БІЗНЕСУ  
Кафедра менеджменту

### НАЗВА ТЕМИ

(без слова «тема» і без лапок, великим шрифтом)

Есе виконав (-ла)

Студент(-ка)\_\_\_ курсу \_\_\_ групи  
ННІ Європейська школа бізнесу,  
спеціальності «Менеджмент»

---

(прізвище, ім'я, по батькові)

Перевірив: \_\_\_\_\_

(науковий ступінь, вчене звання, ініціали та прізвище викладача)

## 1. Виконання контрольної роботи

Для закріплення теоретичних знань і практичних навичок по дисципліні студентам пропонується виконати контрольну роботу.

Завдання виконується на аркушах формату А4 на комп'ютері або рукописно з дотриманням вимог нормоконтролю до оформлення матеріалу (графіки допускається будувати на міліметровому папері).

Вимоги нормоконтролю до оформлення матеріалу:

- робота повинна бути виконана технічно і літературно грамотно: надрукована на одній стороні листа формату А4. (необхідно використовувати зебру № 2 або друкувати з інтервалом 1,5 пт., розмір шрифту – 14);
- текст слід писати, дотримуючись наступних розмірів полів: верхнє і нижнє – 20 мм., лівє – 30 мм, правє – 15 мм.;
- всі лінії, букви, цифри і знаки повинні бути одного кольору (чорного);
- сторінки нумерують арабськими цифрами і проставляють в правому верхньому кутку;
- ілюстрації і таблиці слід розташовувати в роботі безпосередньо після тексту, в якому вони згадуються вперше, або на наступній сторінці;
- назва таблиці або рисунка повинна бути короткою і відображати його зміст, і пишеться з великої букви. В кінці назви таблиці або рисунка крапка не ставиться.

Титульний аркуш включається в загальну нумерацію сторінок записки, але номер сторінки не проставляється.

При виконанні завдань варто дотримуватися наступних вимог:

- перед рішенням завдання необхідно привести його умову;
- рішення завдання варто супроводжувати необхідними формулами, розрахунками, короткими поясненнями;
- всі розрахунки показників виробляються з точністю від 0,01, до 0,1%;
- наприкінці роботи вказується перелік використаної літератури, ставиться підпис студента та дата.

## 2. Теоретичні питання до контрольної роботи:

1. Комунікація як соціокультурний процес взаємодії людей.
2. Основні характеристики ділової комунікацій у XXI столітті.
3. Структура ділової комунікації.
4. Характеристика основних комунікаційних навичок у діловій комунікації.
5. Культура ділової комунікації.
6. Культура мовлення ділової людини.
7. Вербальна і невербальна інформація в діловій комунікації.
8. Психологічні механізми дії на партнера в діловій комунікації.
9. Соціальний статус і ролевий розподіл позицій у діловій комунікації.
10. Евристичні методи рішення завдань у діловій комунікації.
11. Структура і функції конфліктів у діловій комунікації.
12. Типологія конфліктів.
13. Стили поведінки в конфліктних ситуаціях.
14. Стратегія і тактика конфліктів.
15. Урахування індивідуальних особливостей особи в діловій комунікації.
16. Основні стилі ділової комунікації.
17. Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію.
18. Психологічний клімат трудового колективу: його формування і вплив на ділові відносини.
19. Етика ділової комунікації.
20. Професійна комунікація і її складові.
21. Комунікативний портрет конкурентоздатного фахівця.
22. Бар'єри в комунікації і їх подолання.
23. Особливості ділової комунікації в різних країнах.
24. Просторова і психологічна дистанція між партнерами, необхідність організації простору в діловій комунікації.
25. Підготовка і проведення ділової бесіди.
26. Інтернет як інструмент ділової комунікації.
27. Ділова нарада: підготовка і проведення.
28. Підготовка і проведення ділових переговорів.
29. Документаційне забезпечення ділової комунікації.
30. Імідж ділової людини.
31. Результативність ділових комунікацій.
32. Міжособові комунікації в діловій сфері.
33. Процес комунікацій і ефективність управління.
34. Принципи кодексу ділової комунікації.
35. Цінності і символи в діловій комунікації.
36. Ділові комунікації сучасного підприємства: наука або мистецтво?
37. Ділова комунікація в професійній діяльності.
38. Усна ділова комунікація. Жанри усного ділового спілкування і принципи розгортання.
39. Мистецтво письмової ділової комунікації

40. Промислове шпигунство як незаконний збір комерційної інформації.
41. Базова техніка ділової комунікації. Ведення переговорів.
42. Стереотипи і бар'єри ділового спілкування.
43. Інформаційна і психологічна структура ділової комунікації.
44. Смыслові і психологічні бар'єри комунікації.
45. Жанри ділової комунікації в міжкультурній сфері.
46. Особові ресурси і бар'єри при виступі перед аудиторією.
47. Соціокультурні доміанти комунікації.
48. Internet як етап розвитку маркетингових комунікацій.
49. Аналіз і вдосконалення системи комунікації в організації
50. Змінні комунікаційного процесу.
51. Зовнішні комунікації організації.
52. Маніпулятивні технології в системі масових комунікацій.
53. Подолання міжкультурних проблем як обов'язкова складова комунікації міжнародних компаній.
54. Документування трудових правовідносин.
55. Проблема захисту комерційної таємниці в умовах інформаційного суспільства.
56. Ділова комунікація в умовах глобалізації.
57. Релігійні відмінності і ціннісні універсалії в діловій комунікації.
58. Особливості ділової комунікації в транснаціональних компаніях.
59. Внутрішньофірмова комп'ютерна мережа (Intranet): цілі, структура, функції.
60. Комунікативність як фаховоутворююча компетентність сучасного менеджера.
61. Створення бази для співпраці через переговори.
62. Статус пасивного спостерігача в переговорах.



### 3. Тематика есе:

1. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
2. Завдання комунікативного менеджменту.
3. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.
4. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту
5. Критерії вибору правильних комунікативних систем
6. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
7. Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі
8. Дослідження мікро- і макросередовища організації. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.
9. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії. Комунікативний аудит.
10. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту.
11. Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту.
12. Моделі стратегії (матриця комунікативного менеджменту).
13. Технології і інструменти комунікативного менеджменту
14. Нове інтерактивне середовище. Нове поняття аудиторії.
15. Стільниковий і супутниковий зв'язок в забезпеченні ділової комунікації.
16. Інтернет у бізнесі. Основні напрями використання мережі Інтернет у бізнесі.
17. Електронні комунікації.
18. Аудіоконференція.
19. Відеоконференція: конфігурації побудови відеоконференцій.
20. Телеконференція і її основні типи (аудіо-, відео- і комп'ютерний).
21. Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.
22. Ділова комунікація: сутність і зміст.
23. Цілі і функції комунікації в організації.
24. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.
25. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.
26. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
27. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.
28. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.
29. Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.
30. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі, завдання, класифікація.
31. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання
32. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії

33. Міфи ділової комунікації
34. Зміст і причини бар'єрів ділової комунікації в організації
35. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри
36. Чинники формування ефективних ділових комунікацій.
37. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.
318. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.

#### 4. Рекомендована література

##### Основна (базова):

1. Андрушків, Б. М. Корпоративне управління [Текст]: навч. посіб. / Б.М.Андрушків, С.П.Черничинець. – К.: Кондор, 2011. – 528с.
2. Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. – 204с.
3. Химиця Н.О. Ділова комунікація: навчальний посібник / Н.О. Химиця, О.О. Морушко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. – 208 с.
4. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник / О.М. Холод. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 212 с.
5. Шарков Ф.И. Коммуникология. Коммуникационный консалтинг. – М.: Дашков и Ко, 2010. – 508 с.

##### Допоміжна :

1. Анопченко Т., Болонин Г. и др. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления. – М.: Феникс, 2010 – 384 с.
2. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: Издательство: Инфра-М, 2008. – 207с.
3. Дик Улла. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки: Издательство: Гуманитарный центр, 2007. – 188 с.
4. Ділові контакти з іноземними партнерами: навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 284 с.
5. Каймакова М.В. Коммуникации в организации: текст лекций. – Ульяновск, УлГТУ, 2008. – 73 с.
6. Моисеева И.П. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие. – Томск, Изд-во ТПУ, 2007. – 104 с.
7. Бибик С.П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. -Х.: Фолио, 2005. - 491 с.
8. Давидовская М.И., Лапо А.И., Пупцев А.Е. Современные информационные технологии: учебное пособие для гуманитарных факультетов / М.И. Давидовская, А.И. Лапо, А.Е. Пупцев. – Вильнюс. ЕГУ, 2008. – 425 с.