

Ділова мова та комунікативні технології



Лектор: доц., к.пед.н. Калінська Оксана Павлівна

СИЛАБУС

ДИСЦИПЛІНА	Ділова мова та комунікативні технології
ОСВІТНЯ ПРОГРАМА	Комп'ютерні науки
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ	122 Комп'ютерні науки
ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ	12 Інформаційні технології
РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ	Перший (бакалаврський)
СТАТУС ДИСЦИПЛІНИ	За вибором студента
КІЛЬКІСТЬ КРЕДИТІВ ЕКТС/ГОДИН	3 кредити / 90 годин
МОВА ВИКЛАДАННЯ	Українська
ОБ'ЄКТИ ВИВЧЕННЯ (ПРЕДМЕТ НАВЧАННЯ)	Усвідомлення майбутніми фахівцями з технічною освітою практичних навичок у сфері комунікативних процесів, розвиток здібностей, що допомагають ефективному діловому спілкуванню, взаємодії під час виконання фахових завдань; самовдосконаленню особистості та набуття ними таких навичок як розроблення й реалізації стратегій поведінки та здійснення комунікацій під час навчання в різних освітньо-вікових групах; уміння здійснювати аналіз конкретної ситуації та розробляти рекомендації щодо її розв'язання на основі бази знань з комунікацій. Підставою для цього є те, що саме у спілкуванні та завдяки спілкуванню відбувається як процес навчання, так і процеси виховання, самовиховання, самовдосконалення, зростання досвіду людини.
ЗАГАЛЬНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ	Загальні (ЗК) ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК3. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно так і письмово. ЗК6. Здатність вчитися й оволодівати сучасними знаннями. ЗК7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ЗК9. Здатність працювати в команді. ЗК11. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

1. Структура навчальної дисципліни

Найменування показників	Всього годин	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів/год.	3/90	
Усього годин аудиторної роботи, у т.ч.:	30	
• лекційні заняття, год.	15	
• семінарські заняття, год.	-	
• практичні заняття, год.	15	
• лабораторні заняття, год.	-	
Усього годин самостійної роботи, у т.ч.:	60	
• контрольні роботи, к-сть/год.	-	
• розрахункові (розрахунково-графічні, курсові) роботи, к-сть/год.	-	
• індивідуальне науково-дослідне завдання, к-сть/год.	-	
• підготовка до навчальних занять та контрольних заходів, год.	60	
Екзамен	-	
Залік	2	

Частка аудиторного навчального часу студента у відсотковому вимірі:
 денної форми навчання – 29%;
 заочної форми навчання – -.

2. Мета і завдання навчальної дисципліни

2.1. Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Ділова мова та комунікативні технології» є усвідомлення майбутніми фахівцями з технічною освітою практичних навичок у сфері комунікативних процесів, розвиток здібностей, що допомагають ефективному діловому спілкуванню, взаємодії під час виконання фахових завдань; самовдосконаленню особистості та набуття ними таких навичок як розроблення й реалізації стратегій поведінки та здійснення комунікацій під час навчання в різних освітньо-вікових групах; уміння здійснювати аналіз конкретної ситуації та розробляти рекомендації щодо її розв'язання на основі бази знань з комунікацій. Підставою для цього є те, що саме у спілкуванні та завдяки спілкуванню відбувається як процес навчання, так і процеси виховання, самовиховання, самовдосконалення, зростання досвіду людини.

Орієнтуватися у світі професій і вміти пов'язувати їх з поняттям «культура ділового спілкування». Поznакомитися з основними формами ділового спілкування, поліпшенням людських відносин, встановленням ділових контактів, оволодіти нормами ділової розмови. Комунікативні знання, вміння і навички є важливим компонентом фахової підготовки спеціалістів з вищою технічною освітою, відповідають завданням її гуманізації, постільки робота з людьми є невід'ємною складовою будь-якої діяльності.

Саме ці умови мають сприяти вихованню потреби систематичного самовдосконалення, без чого важко сподіватися на формування справжнього спеціаліста.

Лекційні та практичні заняття

№ з/п	Назва тем	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	Процес спілкування та його складові	2	-
2	Сприйняття у спілкуванні	2	
3	Вербальні та невербальні засоби спілкування	2	
4	Спілкування як взаємодія	2	
5	Психолого-управлінські питання етики ділового спілкування	2	
6	Конфлікти у спілкуванні та взаємодії, шляхи їх вирішення	2	
7	Ділова міжособистісна комунікація	2	
8	Композиційно-логічна побудова усної наукової доповіді, виступу. Культура усного ділового мовлення. Мовна особистість доповідача.	1	
	Усього годин	15	

Критерії оцінювання результатів навчання студентів

Розподіл балів у 100-бальній шкалі			
Поточний контроль (ПК)	Заліковий контроль		Разом за дисципліну
Практичні заняття	Письмова Компонента (Білеті залікові)	Усна Компонента (виступ або захист комунікативного дослідження)	
40	30	30	

Оцінка з дисципліни	Оцінка за національною шкалою	
	Залік	Зараховано
88-100	5 (відмінно)	
87-71	4 (добре)	
70-50	3 (задовільно)	Не зараховано
49-25	2 (незадовільно) комісія	
24-0	Повторний курс	



ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ "ІТ СТЕП УНІВЕРСИТЕТ"
ЗАЛІКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Спеціалізація

12 інформаційні технології

Кафедра

Фундаментальної підготовки

Напрямів підготовки

122 Комп'ютерні науки та інформаційні технології

Навчальна дисципліна:

Ділова мова та комунікативні технології

Семестр: 1

Білет № 1

№ з/п	Контрольні завдання і запитання	К-сть балів
1.	Аудіальними галузями є: 1) електронна галузь; 2) радіомовлення; 3) преса; 4) галузь інформаційного забезпечення	2
2.	Яке з тверджень є більш точним визначенням конфлікту: 1) взаємодія суб'єктів, які мають взаємовиключні цілі та реалізують їх один за рахунок іншого; 2) зіткнення протилежних інтересів, цілей, позицій, думок і поглядів у системі суспільних відносин людей, соціальних груп, соціальних інститутів, суспільства в цілому, що характеризується посиленням протилежних тенденцій та інтересів.	2
3.	Соціальна зона характеризує відстань, на якій люди спілкуються: 1) з великою аудиторією; 2) із друзями; 3) з незнайомими людьми; 4) із близькими людьми.	2
4.	За допомогою невербальних засобів передається інформації: 1) приблизно 30 %; 2) приблизно 60 %; 3) приблизно 80 %.	2
5.	Як називається посередник, котрий вносить свої пропозиції щодо досягнення компромісу при вирішенні конфліктів: 1) коуч 2) модератор 3) медіатор	2
6.	Розкрити питання: Типові схеми формування першого враження.	5
7.	Розкрити питання: Загальні причини конфліктів	5
8	Розкрити питання: Врахування типів домінантної модальності НЛП у професійній діяльності	10
	<i>Сумарна кількість балів:</i>	30

Лектор

ст. викл. Калінська О.П.

Затверджено на засіданні кафедри фундаментальної підготовки.

Протокол №1 від «__» вересня 2023 р.

Лекція 1. Процес спілкування та його складові





**Те, що люди
кажуть, те що
люди роблять і
те що люди
кажуть що вони
роблять – дуже
різні речі.**

Маргарет Мід,
антрополог

Названо найбільш затребувані навички випускників університетів у майбутньому

Найбільш затребуваним навиком випускника вищого навчального закладу до 2030 року буде вміння спілкуватися з людьми. Про це з посиланням на дані опитування експертів повідомляє прес-центр ООН, передає 1NEWS.

«До 2030 року найбільш затребуваним навиком випускника ВНЗ буде вміння спілкуватися з людьми, навички практичної роботи будуть цінуватися у другу чергу, і тільки потім роботодавці звернуть увагу на академічні знання», – повідомили в ООН. Такими є результати опитування 645 провідних експертів.





**Основним
елементом дизайну
стала «мова».
На лицьовій
стороні купюри
зображено
рукостискання, яке
символізує
комунікативність.
На зворотному боці
купюри
розташований
символ, що нагадує
зв'язок. Він
символізує собою
спілкування.**

Комунікація - це не просто дія, а саме взаємодія: вона здійснюється між учасниками, з яких кожен є носієм активності і припускає її у своїх партнерах.

Генетичною основою спілкування є матеріальна діяльність



Найважливіший універсальний засіб спілкування - МОВА !!!

Для передачі інформації використовуються також різні невербальні засоби спілкування: жести, міміка, пантоміма, паралінгвістичні засоби і т. ін.

Що таке мова?

Відповісти на це питання однозначно непросто, хоча такі спроби було зроблено ще вченими давніх Греції, Риму, Китаю, Індії.

У науці відомі три **погляди на природу мови:**

1. Мова – явище біологічне



Безперечно, мову не можна трактувати як **явище біологічне**. Хоча людина, на відміну від інших приматів, має мовний ген, тобто природну здатність до оволодіння мовою, вона ніколи не заговорить сама, якщо її не навчити. Це доводять сучасні «Мауглі» – діти, які з різних причин опинялися поза суспільством, іноді серед тварин, і не могли навчитися мови, навіть повернувшись у людський колектив. Причиною цього є те, що вони пропустили так званий **сендитивний період (вік від двох до п'яти років)**, коли людина найактивніше опановує мову.

2. Мова – явище психічне

Мова не є і суто **психічним явищем**, оскільки **психіка в кожної людини неповторна**, а отже, на світі мало б бути стільки мов, скільки є людей. Хоча не можемо заперечувати, що в мовленні кожної людини відображені її психічні особливості, а в національній мові – **менталітет**, особливий психічний склад певної нації.



3. Мова – явище соціальне

Мова – явище соціальне (суспільне). Вона виникає, щоб задовільнити потреби людського суспільства, є однією з найважливіших ознак суспільства і поза ним існувати не може.

Мова - явище фізичне, фізіологічне, антропологічне, суспільне. Умова його існування - людське суспільство. Це феномен людської цивілізації. Зв'язок мови й суспільства обопільний. Вона - одна з головних ланок ланцюга "суспільна свідомість - праця - мова", **що робить людину власне людиною.**

Мова - найважливіше знаряддя соціалізації людини. Суспільна сутність людини виявляється уже в тому, що вона щодня спілкується, пристосовується до свого оточення, зміцнює суспільні зв'язки, взаємодіє зі суспільними групами.



ФУНКЦІЇ МОВИ	У ЧОМУ ПОЛЯГАЮТЬ
Комунікативна	мова використовується як засіб спілкування
Номінативна	предмети і явища, пізнані людиною, одержують назву (завдяки цій функції кожному мову можна розглядати як окрему своєрідну картину світу)
Мислетворча	мова є не тільки формою вираження і передачі думки, а й засобом творення самої думки
Гносеологічна (пізнавальна)	людина пізнає світ не лише через власний досвід, а й через мову, бо в ній накопичено досвід попередніх поколінь, сума знань про світ
Експресивна (виражальна)	мова надає можливість розкрити світ інтелекту, почуттів та емоцій людини для інших людей, вплинути на них силою своїх переконань чи почуттів
Волюнтативна (близька до експресивної)	мова є засобом вираження волі співрозмовників (вітання, прохання, вибачення, спонукання, запрошення)
Естетична	мова фіксує в собі естетичні смаки й уподобання своїх носіїв; милозвучність, гармонія змісту, форми і звучання стають джерелом естетичної насолоди
Культураносна Культурологічна	мова є носієм культури народу-мовотворця; людина, оволодіваючи рідною мовою, засвоює культуру свого народу; мовна культура людини є показником її загальної культури
Ідентифікаційна (об'єднуюча) Демонстративна	мова є засобом ідентифікації (у часовому і просторовому вимірі) мовців, (вияву належності їх до одної спільноти, певного ототожнення) - підкреслене вираження за допомогою мови своєї етнічної, національної приналежності.
Магічно - містична (у заклинаннях, чаруваннях та ін. видах фольклору)	у первісній свідомості дія зі словом, яке означає певний предмет, прирівнюється до дії з цим предметом (надзвичайною силою за певних умов наділяються окремі слова, вирази, зміщуються межі реального і уявного)
Етична	Дотримання правил етикету
Імпресивна	У військовій службі
Філософсько-світоглядна	Мова прив'язує етнос до його оточення предметного космосу
Виховна	Прищеплення моралі
Державотворча	Мова є виявом саморозвитку держави
Фатична	беззмістовна, пуста (про ніщо)



Засоби спілкування

✚ **Вербальне спілкування** - здійснюється за допомогою слів.

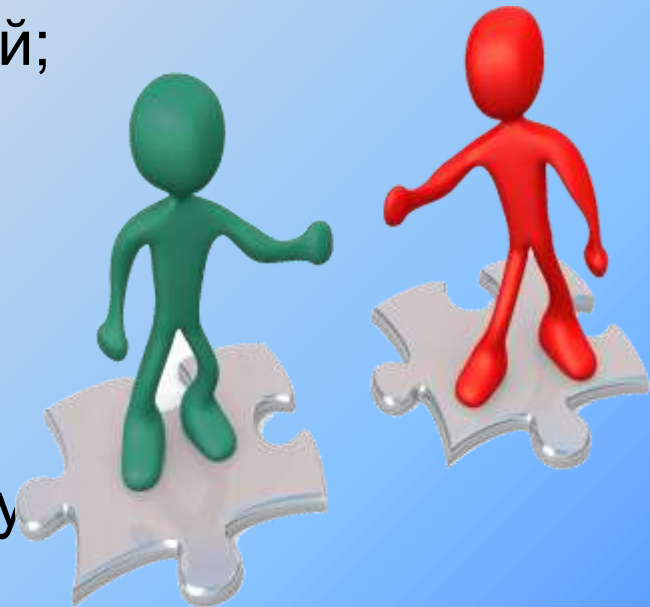
✚ **Невербальне спілкування** - засобом передачі інформації є несловесні знаки (поза, жести, міміка, інтонації, погляди, просторове розташування тощо).



Спілкування - це процес встановлення та розвитку контактів між людьми, що породжений потребами спільної діяльності.

Цей процес містить:

- розвиток суспільства і суспільних відносин;
- формування і розвиток особистості;
- соціалізацію особистості;
- створення і розвиток суспільних способів взаємодії людей;
- соціально-психологічну адаптацію людей;
- обмін емоціями;
- навчання, передачу вмінь і навичок;
- обмін інформацією;
- обмін діяльністю;
- формування ставлення до себе,
- до інших людей і до суспільства в цілому



Спілкування розрізняється:

Залежно від контингенту учасників:

- *Міжособове*
- *Особисто-групове*
- *Міжгрупове*



За ступенем опосередкованості:

- *Безпосереднє*
- *Опосередковане*



За часом:

- *Довготривале*
- *Короткотривале*

Залежно від цілеспрямованості:

- *Відкрите-закрите*
- *Монологічне-діалогічне*
- *Рольове-особисте*

