МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра економіки, підприємництва та маркетингу

СИЛАБУС
нормативного освітнього компонента
БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

підготовки магістра
спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
освітньо-професійної програми Економіка підприємства

Луцьк – 2023

Силабус освітнього компонента «БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ» підготовки магістра, галузі знань 07 Управління та адміністрування, спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність, за освітньою програмою Економіка підприємства.

Розробник: Хомюк Н.Л., доцент кафедри економіки, підприємництва та маркетингу, д.е.н.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми — Наталія ХОМЮК

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри економіки, підприємництва та маркетингу

протокол № 5 від 09.01.2023 р.

Завідувач кафедри — Олена ПАВЛОВА

© Хомюк Н.Л., 2023 р.

І. Опис освітнього компонента

<table>
<tr><th>Найменування показників</th><th>Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень</th><th>Характеристика освітнього компонента</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Заочна форма навчання</td><td rowspan="8">07 Управління і адміністрування
076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Економіка підприємств
Другий (магістр)</td><td>Нормативний</td></tr>
<tr><td>Рік навчання 1</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Кількість годин/кредитів 120/4</td><td>Семестр 1-ий</td></tr>
<tr><td>Лекції 10 год.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">ІНДЗ: немає</td><td>Практичні 12 год.</td></tr>
<tr><td>Самостійна робота 84 год.</td></tr>
<tr><td>Консультації 14 год.</td></tr>
<tr><td>Форма контролю: екзамен</td></tr>
<tr><td colspan="2">Мова навчання:</td><td>українська</td></tr>
</table>

ІІ. Інформація про викладача

Хомюк Наталія Леонідівна, д.е.н., доцент кафедри економіки, підприємництва та маркетингу, моб. тел. 050-500-89-25, Khomiuk.Nataliia@vnu.edu.ua , G-412

Дні занять розміщено на http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi?n=700

ІІІ. Опис освітнього компонента

1. ***Анотація освітнього компонента.*** Освітній компонент «Бізнес-комунікації» належить до переліку нормативних освітніх компонентів циклу професійної підготовки магістра за освітньо-професійною програмою Економіка підприємства та спрямований на формування у здобувачів освіти системи глибоких обґрунтованих знань з основ комунікації під час ділових зустрічей та переговорів, щодо ділового листування, шляхів вирішення конфліктів в ділових відносинах.

2. Мета і завдання освітнього компонента. *Мета освітнього компонента* – формування у здобувачів освіти знань з теорії бізнес комунікації, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, дотримання корпоративної культури, етичних норм ділових відносин, вміння формувати імідж ділової людини.

Основними завданнями вивчення освітнього компонента «Бізнес-комунікації» є:

- формування знання щодо розвитку теорії комунікації в бізнесі;
- оволодіння інструментарієм практичного застосування методів та засобів комунікації під час ведення переговорів або службового спілкування;
- вивчення культурних відмінностей у процесі комунікації;
- набуття навичок застосування невербальних засобів комунікацій;
- розкриття поняття іміджу ділової людини та організації;

3. Результати навчання (компетентності).

Інтегральна компетентність (ІК)

Здатність розв’язувати складні задачі і проблеми у галузі підприємництва, торгівлі та біржової діяльності або у процесі навчання, проведення досліджень

та/або здійснення інновацій, що характеризуються невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 3. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК 4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Фахові компетентності

ФК 4. Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

ФК 10. Здатність встановлювати, підтримувати та розвивати ділові відносини із суб'єктами зовнішнього середовища. Здатність використовувати комунікаційні технології для захисту інтересів суб’єкта підприємницької діяльності.

Програмні результати

ПРН1. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.

ПРН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп

ПРН 5. Вміти професійно, в повному обсязі з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

4. Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем	**Формування компетентностей та програмних результатів навчання**			**Кількість годин**					***Форма контролю / Бали****
	ЗК	**ФК**	**ПРН**	**Усього**	**у тому числі**				
					лекції	**практичні**	**самостійна робота**	**консультації**	
Змістовий модуль 1. Основні положення бізнес-комунікацій									
Тема 1. Бізнес-комунікації як процес передавання інформації	ЗК1	ФК10	ПРН4	11	1	2	7	1	ДС, Т, О /4
Тема 2. Етика ділових комунікацій	ЗК1, ЗК4	ФК10	ПРН4	12	1	2	7	2	ДС, Т, О / 4
Тема 3. Культурні відмінності у процесі комунікації	ЗК1, ЗК4	ФК10	ПРН4	10	1	1	7	1	ДС,Т, О / 4
Тема 4. Усні комунікації	ЗК1, ЗК2, ЗК3, ЗК4	ФК4, ФК10	ПРН1, ПРН4, ПРН5	11	1	1	7	2	ДС,Т,О / 4
Тема 5. Невербальні засоби комунікації	ЗК1, ЗК3, ЗК4	ФК10	ПРН1, ПРН4	11	1	1	7	2	ДС,4,О / 2

Тема 6. Ділові комунікації за допомогою письмових документів	ЗК1, ЗК4	ФК10	ПРН1, ПРН 4, ПРН 5	11	1	1	7	2	ДС,Т,О / 4
Разом за модулем 1				66	6	8	42	10	24
Змістовий модуль 2. Практичні аспекти бізнес-комунікацій									
Тема 7. Ділові зустрічі та переговори.	ЗК1, ЗК2, ЗК3, ЗК4	ФК4, ФК10	ПРН1, ПРН 4, ПРН 5	13	1	1	10	1	ДС,Т,О / 4
Тема 8. Ділові прийоми. Ділова атрибутика	ЗК1, ЗК2, ЗК3, ЗК4	ФК4, ФК10	ПРН1, ПРН4	13	1	1	10	1	ДС,Т,О / 4
Тема 9. Діловий імідж	ЗК1	ФК10	ПРН1, ПРН4	13	1	1	10	1	ДС,Т,О / 4
Тема 10. Конфлікти в ділових відносинах	ЗК1, ЗК2, ЗК3, ЗК4	ФК4, ФК10	ПРН1, ПРН4, ПРН5	15	1	1	12	1	ДС,Т,О / 4
Разом за модулем 2				54	4	4	42	4	16
Види підсумкових робіт								**60**	
Модульна контрольна робота 1								МКР / 30 балів	
Модульна контрольна робота 2								МКР / 30 балів	
Всього годин / Балів				**120**	**10**	**12**	**84**	**14**	**100**

Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв'язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, П – презентація роботи; Р – реферат, О – опитування, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.*

5. Завдання для самостійного опрацювання.

Самостійна робота здобувача освіти – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються здобувачем освіти самостійно під методичним керівництвом викладача.

До завдань самостійної роботи, які запропоновані здобувачам освіти, віднесено:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Робота з вивчення рекомендованої літератури.
3. Вивчення основних термінів та понять за темами освітнього компонента.
4. Підготовка до практичних занять, дискусій, роботи в малих групах, тестування.
5. Контрольна перевірка кожним здобувачем освіти особистих знань за запитаннями для самоконтролю.

Для виконання роботи здобувач обирає та опрацьовує теоретичне питання.

IV. ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика викладача щодо здобувача освіти. Відвідування занять є обов'язковою складовою вивчення освітнього компонента. Про відсутність з поважних причин здобувачі освіти зобов'язані доводити до відома викладача заздалегідь. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, карантин, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із деканатом та викладачем.

Політика щодо академічної доброчесності. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату. Списування під час контрольних робіт та екзамену заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-1 бал). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти. Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються в ВНУ імені Лесі Українки шляхом валідації (https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022_Визнання_резул_татів_ВНУ_ім._Л.У._ред.pdf).

Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, контрольній роботі тощо, які передбачені силабусом освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або першого місяця від початку семестру, враховуючи ймовірність не підтвердження здобувачем результатів такого навчання.

V. ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Підсумковий контроль проводиться у формі усного семестрового екзамену згідно затвердженого розкладу.

Підсумкова семестрова оцінка з освітнього компоненту (за 100-бальної шкалою) визначається двома способами як сума трьох складових: 40 балів за поточне оцінювання і 60 балів за модульні контрольні роботи або 40 балів за поточне оцінювання та 60 балів за екзамен.

Підсумкова семестрова оцінка виставляється без складання екзамену, якщо здобувач освіти успішно виконав усі завдання, передбачені силабусом освітнього компоненту, і набрав при цьому 75 балів і більше. Така оцінка виставляється у день проведення екзамену за умови обов'язкової присутності здобувача освіти. У разі незадовільної підсумкової семестрової оцінки, або за бажання підвищити рейтинг, здобувач освіти складає екзамен (60 балів), а його результат за модульні контрольні роботи анулюється.

Перелік питань на екзамен

1. Поняття бізнес-комунікацій.
2 Етапи бізнес-комунікацій та їх типологія.
3 Комунікативні шуми та бар'єри.

4. Призначення ділових повідомлень
5. Внутрішня і зовнішня комунікація
6. Обіг інформації в межах організації
7. Елементи моделі комунікації та роль кожного елемента
8. Причини та наслідки невдалої комунікації
9. Способи подолання невдалої комунікації
10. Пристосування повідомлення до аудиторії
11 Поняття ділового етикету.
12 Діловий протокол. Етичні кодекси та їх значення.
13 Основні норми та правила бізнес-етикету.
14. Етико-психологічні основи відносин керівника і підлеглих
15. Етико-психологічні засади відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу
16. Гендерні засади ділових відносин в організації
17. Сутність міжкультурної комунікації.
18. Арабська модель культури ділового спілкування
19. Азійська модель культури ділового спілкування
20. Американська модель культури ділового спілкування
21. Поняття «культура»
22. Вплив культури на ділове спілкування
23. Техніки спілкування з представниками інших культур
24 Національні особливості ділових відносин з представниками різних країн світу
25. Публічний виступ як один із видів вербальної комунікації
26. Підготовка презентації для усного публічного виступу
27. Методика проведення співбесіди
28. Особливості усного спілкування
29. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування
30. Функції та види бесід
31. Особливості співбесіди з роботодавцем
32. Етикет телефонної розмови
33. Особливості етичного використання мобільних телефонів
34. Поняття та форми невербального спілкування
35. Основні елементи невербальної комунікації
36. Фонація
37. Кінесика
38. Жести у системі невербальних засобів комунікації
39. Види жестів
40. Роль жестів у виникненні звукової мови
41. Інші невербальні засоби комунікації
42. Роль письмових документів у діловому спілкуванні
43. Ділове листування
44. Правила написання ділових листів
45. Візитна картка
46. Класифікація листа
47. Реквізити листа та їх оформлення
48. Різні типи листів.
49. Підготовка та проведення ділових зустрічей

50. Особливості проведення ділових переговорів
51. Історія виникнення й розвитку етикету.
52. Мовленнєвий етикет.
53. Епістолярний етикет.
54. Службовий етикет.
55. Означення та види ділових прийомів
56. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів
57. Культура поведінки за столом
58. Візитівки
59. Сувеніри і подарунки в діловій сфері
60. Етикет національних символів
61. Імідж як умова ділового успіху
62 Імідж організації
63 Імідж ділової людини
64. Поняття конфліктів, їх особливості
65. Конфліктна ситуація, складові та етапи розвитку
66. Міжособистісні конфлікти
67. Ділові конфлікти в організації
68. Поняття та види конфліктів.
69. Методи вирішення конфлікту.
70. Способи запобігання та профілактики конфліктів у робочій групі

VI. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Оцінка в балах	**Лінгвістична оцінка**	**Оцінка за шкалою ECTS**	
		оцінка	**пояснення**
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	Незадовільно	Fx	Необхідне перескладання

VII. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

Основна

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.

2. Прищак М. Д., ЛескоО. Й. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2016. 151 с.

3. Ковальов Б. Л., Павлик А. В., Федина С. М. Бізнес-комунікації : конспект лекцій. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.

4. Молоткіна В.К. Організація сучасної ділової комунікації: Навчально-

методичний посібник. Переяслав-Хмельницький: «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.

5. Пентилюк М., Маруних І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 224 с.

6. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф. та ін. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 344 с.

7. Бибик С., Сюта Г. Сучасна ділова культура: усне і писемне спілкування. Харків: Фоліо, 2019. 428 с.

Додаткова

1. Раупов Р. Розвиток бізнес-комунікацій підприємств в умовах змін. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. 2020. № 25. С.102-107.

2. Гринько Т. В., Гвініашвілі Т. З., Загинайло В. А. Роль лідерства та комунікацій у забезпеченні розвитку сучасних підприємницьких структур. *Бізнес Інформ.* 2022. №5. С. 75–83.

3. Завражний К. Комунікаційні бізнес-процеси промислових підприємств: визначення та систематизація. *Економічний форум*. 2020. № 1. С. 78-88.

4. Гронь О. В., Сатушева К. В. Сучасні технології комунікацій в міжнародному бізнесі. *Моделювання регіональної економіки*. 2019. Вип. 2 (34). С. 86-96.

5. Непокупна Т. А., Шевченко Б. О., Мащенко Д. О. Нетворкінгові комунікації у веденні бізнесу. *Економічний форум*. 2021. № 2. С. 29-33.

Інтернет-ресурси

1. Законодавство України: веб-сайт. URL: https://www.rada.gov.ua

2. Офіційний сайт Національної бібліотеки ім. Вернадського URL: http://www.nbuv.gov.ua/

3. Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії бібліотеки ВНУ імені Лесі Українки. URL: https://evnuir.vnu.edu.ua