

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Львівський національний університет імені Івана Франка**  
**Економічний факультет**  
**Кафедра економіки підприємства**

**Затверджено**

на засіданні кафедри економіки підприємства економічного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка  
(протокол № 1 від 30 серпня 2022 р.)

Завідувач кафедри



проф. Світлана УРБА

**СИЛАБУС з навчальної дисципліни**  
**«УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯМИ»,**  
**що викладається в межах ОПП другого (магістерського) рівня**  
**вищої освіти для здобувачів**  
**з спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»**

**Львів 2022**

<b>Назва курсу</b>	<b>Управління бізнес-комунікаціями</b>
<b>Адреса викладання курсу</b>	Львівський національний університет імені Івана Франка
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	Економічний факультет, кафедра економіки підприємства ЛНУ імені Івана Франка
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	07 «Управління та адміністрування»; 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
<b>Викладачі курсу</b>	УРБА Світлана Іванівна, доктор економічних наук, доцент, завідувач кафедри економіки підприємства
<b>Контактна інформація викладачів</b>	<a href="mailto:svitlana.urba@lnu.edu.ua">svitlana.urba@lnu.edu.ua</a> ; <a href="https://econom.lnu.edu.ua/employee/urba-svitlana-ivanivna">https://econom.lnu.edu.ua/employee/urba-svitlana-ivanivna</a> тел. (032) 239 40 25
<b>Консультації по курсу відбуваються</b>	Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (або на онлайн платформі – MS Teams, Zoom, Google Classroom) за попередньою домовленістю з викладачем. Кафедра економіки підприємства, кім. 117, просп. Свободи, 18, м. Львів.
<b>Сторінка курсу</b>	<a href="https://econom.lnu.edu.ua/course/upravlinnya-bisnes-comunicasiamy-076">https://econom.lnu.edu.ua/course/upravlinnya-bisnes-comunicasiamy-076</a>
<b>Інформація про курс</b>	Навчальний курс розроблено таким чином, щоб надати його учасникам необхідний теоретичний і практичний матеріал для отримання компетенцій щодо управління бізнес-комунікаціями, а також розвитку практичних навиків організації ефективних форм індивідуальних і групових комунікацій в бізнес-середовищі.
<b>Коротка анотація курсу</b>	Дисципліна «Управління бізнес-комунікаціями» є вибірковою навчальною дисципліною циклу професійної та практичної підготовки для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» другого (магістерського) рівня вищої освіти у Львівському національному університеті імені Івана Франка, заняття з якої відбуваються у 1 семестрі в обсязі 3 кредити за ECTS.
<b>Мета та цілі дисципліни</b>	<u>Метою</u> вивчення вибіркової дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» є опанування студентами теоретичних основ теорії бізнес-комунікацій, а також розвиток практичних навиків організації ефективних форм індивідуальних і групових комунікацій, вміння формувати імідж бізнес-структури та ділової людини. <u>Цілі курсу</u> : формування знань щодо теоретичних та методологічних основ бізнес-комунікацій; освоєння сучасних підходів, методів та інструментів управління комунікаційними процесами; засвоєння компетенцій для застосування отриманих знань, навиків і умінь вирішення комунікативних конфліктів для успішної практичної діяльності; вивчення різновидів управлінської документація, вимог до її оформлення та використання в бізнес-середовищі; набуття навиків організації ефективних форм індивідуальних і групових комунікацій у практичній діяльності; оволодіння вміннями формувати імідж як бізнес-структури, так і ділової людини.

**Література для  
вивчення дисципліни**

**Базова література:**

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Навч. посібник. / За наук. ред. О.О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ». 2015. 160 с.
2. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.
3. Бучацька І.О., Дубовик Т.В. Ділові переговори: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2012. 252 с.
4. Ділове спілкування: навч. посіб.- Красноармійськ: КП. ДонНТУ, 2009. 380с.
5. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент: навч. посібник . Л.: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с.
6. Зінченко В.М., Степаненко О.К. Формування мовленнєвої компетентності професійно орієнтованої особистості: посібник. Дніпро: СПД «Охотник». 2017. 80 с.
7. Етика ділових відносин: навчальний посібник / [Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б. та ін.]. Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.
8. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. К.: Кондор, 2008. 356 с.
9. Приходько О.С., Самойлов І.Л., Шубкіна О.Ю. Ділові комунікації: навч. посібник. Вид-во: СФУ, 2020. 368 с.
10. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація: навч. посібник. Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2016. 224 с.
11. Холод О.М. Комунікаційні технології : підручник. К.: КиМУ, 2011. 313с.
12. Шкіцька І.Ю. Управлінське документознавство [Електронний ресурс]: навч. посіб. 2-ге вид., оновл. і доповн. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 382 с.
13. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – Центр учбової літератури, 2017. 168 с.

**Додаткова література:**

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. К.: Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.
2. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації. К.: Артек, 2012. 208 с.
3. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П. та ін. Етика ділового спілкування: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344с
4. Джонсон, Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Пер. з англ.. В. Хомика. К.: Вид. дім «КМ Академія», 2003. 288с.
5. Патрік Кінг «Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним». К:КНИГОЛАВ, 2017. 128 с.
6. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2017. 304 с.
7. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навч. посіб. / Є.І. Бородін, К.В. Комарова, Н.А. Липовська, Т.М. Тарасенко. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184 с.

	<p>8. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Інтернет-ресурси</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Навчальна програма «ГОВОРИТЬ БІЗНЕС. URL: Де і як комунікувати під час війни». <a href="https://thedigital.gov.ua/news/govorit-biznes-de-i-yak-komunikuvati-pid-chas-viyni-zapuskaemo-bezoplatne-navchannya-dlya-pidpriemtsiv">https://thedigital.gov.ua/news/govorit-biznes-de-i-yak-komunikuvati-pid-chas-viyni-zapuskaemo-bezoplatne-navchannya-dlya-pidpriemtsiv</a></li> <li>2. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали онлайн: менеджмент URL: <a href="https://pidru4niki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya">https://pidru4niki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya</a></li> <li>3. Законодавство України. URL: <a href="http://zakon.rada.gov.ua">http://zakon.rada.gov.ua</a></li> <li>4. Навіщо потрібні візитні картки? URL: <a href="http://cikavosti.com/navishhopotribni-vizitni-kartki/">http://cikavosti.com/navishhopotribni-vizitni-kartki/</a> .</li> <li>5. Техніка і методика проведення співбесіди. URL: <a href="http://nauditor.com.ua/uk/component/na_archive/29?view=materia">http://nauditor.com.ua/uk/component/na_archive/29?view=materia</a></li> </ol>
<b>Обсяг курсу</b>	<p>Для денної форми навчання: 32 години аудиторних занять. З них 16 годин лекцій, 16 годин практичних занять. Самостійна робота – 58 годин.</p> <p>Для заочної форми навчання: 14 годин аудиторних занять. З них 8 годин лекцій, 6 годин практичних занять. Самостійна робота – 76 годин.</p>
<b>Очікувані результати навчання</b>	<p>Метою викладання навчальної дисципліни є формування у студентів таких загальних (ЗК) та спеціальних (фахових) (СК) програмних компетентностей:</p> <p><b>ЗК3.</b> Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.</p> <p><b>ЗК4.</b> Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p><b>ЗК5.</b> Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.</p> <p><b>СК 3.</b> Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.</p> <p><b>СК 4.</b> Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.</p> <p>Після завершення курсу студент повинен:</p> <p style="text-align: center;"><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретичні основи бізнес-комунікацій;</li> <li>– сутність комунікаційного процесу та його основні етапи;</li> <li>– невербальні засоби ділової комунікації;</li> <li>– вербальні засоби ділової комунікації;</li> <li>– процес організації ділового спілкування;</li> <li>– основні теорії міжособистісних стосунків;</li> <li>– стратегічні та тактичні підходи до ведення бізнес-переговорів;</li> <li>– поняття і види комунікаційних конфліктів, методи їх вирішення;</li> <li>– різновиди управлінської документації, вимоги до її оформлення;</li> <li>– діловий етикет, основні норми та правила бізнес-етикету.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Вміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– застосовувати бізнес-комунікації в діловому середовищі;</li> <li>– організовувати спілкування між бізнес-партнерами;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– використовувати невербальні та невербальні засоби ділової комунікації;</li> <li>– визначати та формувати стратегію ведення бізнес-переговорів;</li> <li>– застосовувати ефективні методи вирішення комунікативних конфліктів;</li> <li>– оформляти управлінські документи;</li> <li>– організовувати електронний документообіг;</li> <li>– керуватися нормами та правилами бізнес-етикету.</li> </ul> <p>Програмні результати навчання:</p> <p><b>ПРН 3.</b> Вміти розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.</p> <p><b>ПРН 4.</b> Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.</p> <p><b>ПРН 9.</b> Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.</p>
<b>Ключові слова</b>	Бізнес-комунікації, ділове спілкування, вербальні засоби, невербальні засоби, бізнес-переговори, стратегія переговорів, комунікативні конфлікти, управлінська документація, електронне документування, бізнес-етикет.
<b>Формат курсу</b>	Очний / заочний
<b>Теми</b>	<p><b>Тема 1.</b> Бізнес-комунікації як процес взаємодії ділових партнерів.</p> <p><b>Тема 2.</b> Невербальні засоби ділової комунікації.</p> <p><b>Тема 3.</b> Вербальні засоби ділової комунікації.</p> <p><b>Тема 4.</b> Організація ділового спілкування.</p> <p><b>Тема 5.</b> Стратегія ведення бізнес-переговорів.</p> <p><b>Тема 6.</b> Управління комунікативними конфліктами.</p> <p><b>Тема 7.</b> Управлінська документація та її оформлення.</p> <p><b>Тема 8.</b> Етика ділових комунікацій.</p>
<b>Підсумковий контроль</b>	<p>Залік у кінці семестру.</p> <p>При викладанні дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» використовуються такі методи контролю:</p> <p>Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять й змістових модулів і має за мету перевірку рівня підготовки студента до виконання конкретної роботи. Його інструментами є контрольні роботи і тестування.</p> <p>Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання підсумкових результатів навчання і включає семестровий контроль у формі заліку.</p>
<b>Пререквізити</b>	Навчальна дисципліна «Управління бізнес-комунікаціями» базується на знаннях таких дисциплін, як: «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Менеджмент», «Бізнес-переговори: ефективне ділове спілкування», «Етика бізнесу», «Бізнес-лідерство» тощо.
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватись під час викладання курсу</b>	<p>Викладання навчальної дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» забезпечується використанням таких основних методів навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– метод передачі і сприйняття навчальної інформації, пробудження наукового інтересу (лекції, ілюстрації, презентації);</li> <li>– метод практичного засвоєння курсу з допомогою складання тестових завдань, вирішення ситуацій з метою набування умінь і практичних навичок (практичні заняття) – Google Classroom, Kahoot;</li> </ul>

	<p>– електронні матеріали з відповідного курсу та інших пов’язаних курсів у системах (платформах) Microsoft Teams, Zoom, Google Classroom.</p> <p>Під час навчання застосовуватимуться презентація, лекції, комплексні модулі та завдання, електронні матеріали з відповідного курсу, колаборативне навчання (групові проекти, спільні розробки), дискусія, написання наукових праць та розробок.</p>
<b>Необхідне обладнання</b>	<p>Вивчення курсу «Управління бізнес-комунікаціями» потребує використання загально вживаних програм і операційних систем з метою подання електронних матеріалів: електронна пошта, платформи Microsoft Teams, Zoom, Google Classroom, Kahoot.</p>
<b>Критерії оцінювання</b>	<p>Оцінювання проводиться за 100 бальною шкалою.</p> <p>Бали нараховуються за наступним співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– практичні заняття – 40% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 40 балів;</li> <li>– модулі – 30% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 30 балів;</li> <li>– індивідуальне завдання – 30% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 30 балів.</li> </ul> <p>Підсумкова максимальна кількість – 100 балів.</p> <p><i>Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.</i></p> <p>При викладанні дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» використовуються такі методи контролю:</p> <p>Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять й змістових модулів і має за мету перевірку рівня підготовки студента до виконання конкретної роботи. Його інструментами є контрольні роботи і тестування.</p> <p>Об’єктами поточного контролю знань студентів з дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» є:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) систематичність та активність роботи на практичних заняттях;</li> <li>2) виконання модульних (контрольних) завдань;</li> <li>3) підготовка і захист індивідуального завдання.</li> </ol> <p>При оцінці систематичності та активності роботи студента на практичних заняттях враховується:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– рівень знань, продемонстрований у відповідях на практичних заняттях;</li> <li>– активність при обговоренні дискусійних питань;</li> <li>– результати виконання практичних робіт, завдань поточного контролю тощо.</li> </ul> <p>При оцінці виконання модульних (контрольних) завдань враховується загальний рівень теоретичних знань та практичні навички, набуті студентами під час опанування відповідного змістовного модуля.</p> <p>Оцінювання індивідуального завдання здійснюється за сформованими критеріями, які охоплюють рівень виконаного завдання, а також продемонстровані знання в процесі його захисту.</p> <p><i>Засоби діагностики успішності навчання</i></p> <p>Контроль за навчально-пізнавальною діяльністю студентів є важливим структурним компонентом навчально-виховного процесу.</p>

Підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється за поточним та проміжним контролем знань упродовж семестру.

З метою перевірки якості підготовки, знань, умінь студента з дисципліни використовуються такі засоби оцінювання:

- для поточного контролю – усне опитування, проведення тестування, розгляд ситуацій, виконання індивідуальних завдань;
- для проміжного контролю – проведення модульного контролю, що включають тестування, теоретичні питання.

*Засоби поточного контролю:*

<b>Засоби контролю</b>	<b>Кількість балів</b>
Поточне опитування на практичних заняттях	40
Індивідуальне завдання	30
Змістовий модуль 1	30
Змістовий модуль 2	

**Письмові роботи:** Студенти виконують індивідуальне письмове завдання.

**Академічна доброчесність:** Роботи студентів мають бути їхніми оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

**Відвідання занять** є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

**Література.** Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

**Політика виставлення балів.** Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання тощо.

<b>Шкала оцінювання: національна та ECTS</b>			
<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	
		<b>для екзамену, курсового проекту (роботи), практики</b>	<b>для заліку</b>
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
81-89	<b>B</b>	добре	
71-80	<b>C</b>		
61-70	<b>D</b>	задовільно	
51-60	<b>E</b>		
0-50	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання

  

<b>Питання до заліку</b>	<p><b>Перелік питань для поточного та підсумкового контролю</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність та завдання бізнес-комунікацій.</li> <li>2. Комунікаційний процес, його основні етапи.</li> <li>3. Типологізація видів ділової комунікації.</li> <li>4. Комунікативні шуми та бар'єри.</li> <li>5. Сутність невербальної комунікації, її основні різновиди.</li> <li>6. Типи невербальних засобів.</li> <li>7. Основні елементи невербальної комунікації.</li> <li>8. Простір як елемент невербальної комунікації.</li> <li>9. Сутність вербальної комунікації. Види вербального спілкування.</li> <li>10. Засоби вербальної комунікації.</li> <li>11. Ефективне спілкування та його характеристики.</li> <li>12. Поняття ділового листа. Підготовка та складання ділових листів.</li> <li>13. Характеристика та особливості ділового спілкування.</li> <li>14. Основні теорії міжособових стосунків.</li> <li>15. Особливості управлінського спілкування. Типи особистостей в управлінському спілкуванні.</li> <li>16. Сутність та специфіка міжкультурної комунікації. Ділові контакти з іноземними партнерами.</li> <li>17. Основні шляхи вирішення міжкультурних проблем.</li> <li>18. Сутність, структурні елементи та умови, що уможливають ведення бізнес-переговорів.</li> <li>19. Стадії проведення бізнес-переговорів.</li> <li>20. Стратегічні та тактичні підходи до ведення переговорів.</li> <li>21. Сутність та складові комунікативного акту.</li> <li>22. Поняття та види конфліктів.</li> <li>23. Комунікативні ролі та комунікативні позиції.</li> <li>24. Методи вирішення конфлікту.</li> </ol>
--------------------------	---

	<p>25. Психологічні аспекти конфліктів.</p> <p>26. Поняття і функції документів. Типологія та класифікація документів.</p> <p>27. Вимоги до оформлення документів.</p> <p>28. Організація роботи з управлінськими документами.</p> <p>29. Електронне документування управлінської інформації.</p> <p>30. Поняття ділового етикету.</p> <p>31. Діловий протокол. Етичні кодекси та їх значення.</p> <p>32. Основні норми та правила бізнес-етикету.</p>
<b>Опитування</b>	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями».