

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 1 вересня 2023 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 та торгівля»

Львів 2023

Назва курсу	УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯМИ
Адреса викладання курсу	Львівський національний університет імені Івана Франка
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Економічний факультет, кафедра економіки підприємства ЛНУ імені Івана Франка
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	07 «Управління та адміністрування»; 076 «Підприємництво та торгівля»
Викладачі курсу	УРБА Світлана Іванівна, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри економіки підприємства
Контактна інформація викладачів	svitlana.urba@lnu.edu.ua ; https://econom.lnu.edu.ua/employee/urba-svitlana-ivanivna тел. (032) 239 40 25
Консультації по курсу відбуваються	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.
Сторінка курсу	https://econom.lnu.edu.ua/course/upravlinnya-bisnes-comunicasiamy-076
Інформація про курс	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.
Коротка анотація курсу	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.
Мета та цілі дисципліни	<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;">Інтернет-ресурси</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навчальна програма «ГОВОРИТЬ БІЗНЕС. URL: Де і як комунікувати під час війни». https://thedigital.gov.ua/news/govorit-biznes-de-i-yak-komunikuvati-pid-chas-viyni-zapuskaemo-bezoplatne-navchannya-dlya-pidpriemtsiv 2. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали онлайн: менеджмент URL: https://pidru4niki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya 3. Законодавство України. URL: http://zakon.rada.gov.ua 4. Навіщо потрібні візитні картки? URL: http://cikavosti.com/navishhopotribni-vizitni-kartki/ . 5. Техніка і методика проведення співбесіди. URL: http://nauditor.com.ua/uk/component/na_archive/29?view=materia
Обсяг курсу	<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>
Очікувані результати навчання	<p>Метою викладання навчальної дисципліни є формування у студентів таких загальних (ЗК) та спеціальних (фахових) (СК) програмних компетентностей:</p> <p>ЗК3. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.</p> <p>ЗК4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p>ЗК5. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.</p> <p>СК 3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.</p> <p>СК 4. 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;">Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> – теоретичні основи бізнес-комунікацій; – сутність комунікаційного процесу та його основні етапи; – невербальні засоби ділової комунікації; – вербальні засоби ділової комунікації; – процес організації ділового спілкування; – основні теорії міжособистісних стосунків; – стратегічні та тактичні підходи до ведення бізнес-переговорів; – поняття і види комунікаційних конфліктів, методи їх вирішення; – різновиди управлінської документації, вимоги до її оформлення; – діловий етикет, основні норми та правила бізнес-етикету. <p style="text-align: center;">Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> – застосовувати бізнес-комунікації в діловому середовищі; – організовувати спілкування між бізнес-партнерами;

	<ul style="list-style-type: none"> – використовувати невербальні та невербальні засоби ділової комунікації; – визначати та формувати стратегію ведення бізнес-переговорів; – застосовувати ефективні методи вирішення комунікативних конфліктів; – оформляти управлінські документи; – організовувати електронний документообіг; – керуватися нормами та правилами бізнес-етикету. <p>Програмні результати навчання:</p> <p>ПРН 3. Вміти розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.</p> <p>ПРН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.</p> <p>ПРН 9. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.</p>
Ключові слова	Бізнес-комунікації, ділове спілкування, вербальні засоби, невербальні засоби, бізнес-переговори, стратегія переговорів, комунікативні конфлікти, управлінська документація, електронне документування, бізнес-етикет.
Формат курсу	Очний / заочний
Теми	<p>Тема 1. Бізнес-комунікації як процес взаємодії ділових партнерів.</p> <p>Тема 2. Невербальні засоби ділової комунікації.</p> <p>Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації.</p> <p>Тема 4. Організація ділового спілкування.</p> <p>Тема 5. Стратегія ведення бізнес-переговорів.</p> <p>Тема 6. Управління комунікативними конфліктами.</p> <p>Тема 7. Управлінська документація та її оформлення.</p> <p>Тема 8. Етика ділових комунікацій.</p>
Підсумковий контроль	<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>
Пререквізити	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.
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватись під час викладання курсу	<p>Викладання навчальної дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» забезпечується використанням таких основних методів навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> – метод передачі і сприйняття навчальної інформації, пробудження наукового інтересу (лекції, ілюстрації, презентації); – метод практичного засвоєння курсу з допомогою складання тестових завдань, вирішення ситуацій з метою набування умінь і практичних навичок (практичні заняття) – Google Classroom, Kahoot;

	<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>
Необхідне обладнання	<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>
Критерії оцінювання	<p>Оцінювання проводиться за 100 бальною шкалою.</p> <p>Бали нараховуються за наступним співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практичні заняття – 40% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 40 балів; – модулі – 30% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 30 балів; – індивідуальне завдання – 30% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 30 балів. <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"> 1) систематичність та активність роботи на практичних заняттях; 2) виконання модульних (контрольних) завдань; 3) підготовка і захист індивідуального завдання. <p>При оцінці систематичності та активності роботи студента на практичних заняттях враховується:</p> <ul style="list-style-type: none"> – рівень знань, продемонстрований у відповідях на практичних заняттях; – активність при обговоренні дискусійних питань; – результати виконання практичних робіт, завдань поточного контролю тощо. <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:

Засоби контролю	Кількість балів
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.

Шкала оцінювання: національна та ECTS			
Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
81-89	B	добре	
71-80	C		
61-70	D	задовільно	
51-60	E		
21-50	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-20	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

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

	<p>23. Комунікативні ролі та комунікативні позиції.</p> <p>24. Методи вирішення конфлікту.</p> <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>
Опитування	<p>Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями».</p>