

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Факультет економічний
Кафедра економічної теорії

Затверджено

На засіданні кафедри економічної теорії
економічного факультету
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № від _____ 2022 р.)

Завідувач кафедри

_____ проф. Островерх П.І.

Силабус з навчальної дисципліни

«Бізнес-комунікації»,

**що викладається в межах ОПП (ОПН) першого (бакалаврського) рівня
вищої освіти для здобувачів з спеціальності 051 Економіка спеціалізації**

«Бізнес-економіка»

Львів 2022 р.

Назва дисципліни	Бізнес-комунікації
Адреса викладання дисципліни	м.Львів, просп. Свободи, 18
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Економічний факультет, кафедра економічної теорії
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	Спеціальність – 051 Економіка; спеціалізація “Бізнес-економіка”
Викладачі дисципліни	Кудин Соломія Ігорівна, к.е.н., доцент кафедри економічної теорії
Контактна інформація викладачів	solomiya.kudyn@lnu.edu.ua
Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються	Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації через Zoom або подібні ресурси. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача.
Сторінка курсу	https://e-learning.lnu.edu.ua/course/view.php?id=4640&notifieditingon=1
Інформація про дисципліну	Дисципліна «Бізнес-комунікації» є вибірковою дисципліною з спеціальності 051«Економіка» для освітньої програми «Бізнес-економіка», яка викладається в 6 семестрі в обсязі 3-х кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Коротка анотація дисципліни	Курс розроблено таким чином, щоб надати учасникам необхідні знання та практичні навички для ділових комунікацій. Тому у курсі робиться акцент на відпрацюванні окремих якостей, зокрема ораторської майстерності, вміння висловити свою позицію та розвиток комунікативних здібностей.
Мета та цілі дисципліни	Мета: ознайомити студентів з основними видами ділових комунікацій сформувавши уявлення про розвиток комунікаційних навичок, стилі та засоби управління комунікацією, проведення ділових переговорів, та вдосконалення особистих навичок спілкування. Завдання: сформувавши навички у сфері бізнес комунікацій, умінь, впорядкування знань, вміння їх застосовувати при виконанні практичних завдань.
Література для вивчення дисципліни	а) базова 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. : Артєк, 2012. – 208 с. 3. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с. 4. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич та ін.]. – К. : МАУП, 2003. – 208 с. 5. Культура мови на щодень / [Н.Я. Дзюбишина- Мельник, Н.С. Дужик, С.Я. Єрмоленко та ін.]. – К. : Довіра, 2000. – 169 с. 6. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / [за заг. ред. Н.Д. Бабич]. – Чернівці : Книги- XXI, 2016. – 496 с. 7. Палеха Ю.І. Ділова етика : [навчальний посібник] / Палеха Ю.І. – К. : Видавництво Європейського університету, 2002. – 180 с. 8. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : [навчальний посібник] Палеха Ю.І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.

	<p>9. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : [навчальний посібник] / Хміль Ф.І. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с</p> <p><i>б) допоміжна література</i></p> <p>1. Єсауленко В. Є контакт. 10 правил ефективної комунікації. URL: https://nv.ua/ukr/style/blogs/est-kontakt-10-pravil-effektivnoy-kommunikacii-50046725.html</p> <p>2. Орлова Ю. Момент прозріння. Як налагодити комунікацію в бізнесі. URL: https://nv.ua/ukr/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese-50072511.html</p>
Обсяг курсу	64 години аудиторних занять. З них 32 години лекцій, 32 години практичних занять та 26 години самостійної роботи
Очікувані результати навчання	<p>Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:</p> <p>знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - суть та основні види бізнес-комунікацій; - поняття, необхідність та особливості нетворкінгу; - основні правила бізнес-етикету; - особливості письмових комунікацій; - інструменти та методи подолання конфліктів в бізнес середовищі. <p>вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ефективно проводити публічні виступи; - визначати, аналізувати комунікативні бар'єри та розробляти заходи щодо їх подолання; - застосовувати стратегії і тактики успішного ведення бізнес переговорів; - попереджувати та розпізнавати маніпуляції і конфлікти, а також володіти техніками їх подолання; - вміти використовувати на практиці можливості нетворкінгу для розвитку бізнесу <p>Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних компетентностей: ЗК4, ЗК 5, ЗК 7, ЗК 9, ЗК12, ЗК 13, СК 8, СКС 6.</p> <p>Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних програмних результатів навчання: ПРН 5, ПРН 6, ПРН 15, ПРН 20, ПРН 22, ПРН 26, ПРН 27.</p>
Ключові слова	Ділові переговори, комунікації.
Формат курсу	Очний. Проведення лекцій, семінарських занять та консультації для кращого розуміння тем
Теми	<p>Тема 1. Суть та види комунікацій</p> <p>Тема 2. Бізнес - комунікації як процес передачі інформації</p> <p>Тема 3. Комунікаційні бар'єри</p> <p>Тема 4. Усна ділова комунікація</p> <p>Тема 5. Письмова ділова комунікація</p> <p>Тема 6. Ролі в діловій комунікації та типи організацій</p> <p>Тема 7. Внутрішньоорганізаційна комунікація</p> <p>Тема 8 Роль особистих зав'язків у бізнес-комунікаціях</p>
Підсумковий контроль, форма	Залік за результатами роботи в навчальному семестрі
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з Української мови та Аналізу бізнес середовища.

<p>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</p>	<p>Презентація, лекції, колаборативне навчання (форми – групові проекти, дискусія)</p>
<p>Необхідне обладнання</p>	<p>Мультимедійний проектор, комп'ютер.</p>
<p>Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)</p>	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> • практичні/самостійні тощо : 60% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 60 • контрольні заміри (модулі): 40% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 40 <p>Підсумкова максимальна кількість балів 100</p> <p>Письмові роботи: Очікується, що студенти виконають декілька видів письмових робіт (есе, вирішення кейсу). Академічна доброчесність: Очікується, що роботи студентів будуть їх 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.</p> <p>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 запізнень 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 і т. ін.</p> <p>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p>
<p>Питання до заліку чи екзамену.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття бізнес-комунікацій. 2. Етапи бізнес-комунікацій та їх типологія. 3. Комунікативні шуми та бар'єри. 4. Поняття ділового етикету. 5. Діловий протокол. Етичні кодекси та їх значення. 6. Основні норми та правила бізнес-етикету. 7. Публічний виступ як один із видів вербальної комунікації. 8. Підготовка презентації для усного публічного виступу 9. Методика проведення співбесіди

	<ol style="list-style-type: none">10. Поняття та форми невербального спілкування.11. Основні елементи невербальної комунікації.12. Роль письмових документів у діловому спілкуванні.13. Ділове листування.14. Правила написання ділових листів.15. Візитна картка.16. Підготовка та ведення переговорів.17. Стадії проведення переговорів.18. Стратегія та тактика переговорів.19. Сутність міжкультурної комунікації.20. Поняття та види конфліктів.21. Методи вирішення конфлікту.22. Ролі в діловій комунікації23. Вертикальні та горизонтальні типи ділових комунікацій24. Принципи комунікації між керівником і підлеглими25. Особисті зв'язки в ділових комунікаціях
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

Додаток 1

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 4	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ЗК 5	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово
ЗК 7	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
ЗК 9	Здатність до адаптації та дій в новій ситуації
ЗК 12	Навички міжособистісної взаємодії.
ЗК 13	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)

СК 8	Здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудових відносин.
-------------	--

Спеціальні компетентності спеціалізації (СКС)

СКС 6	Розуміння закономірностей формування та функціонування різних типів ринкових структур, принципів ринкової поведінки фірм і механізмів прийняття оптимальних економічних рішень, а також здатність розробляти стратегії поведінки фірм в умовах недосконалої конкуренції та визначати їх вплив на соціальну-економічну ефективність галузевих ринків
--------------	---

Програмні результати навчання ПРН

ПРН 5	Застосовувати аналітичний та методичний інструментарій для обґрунтування пропозицій та прийняття управлінських рішень різними економічними агентами (індивідуумами, домогосподарствами, підприємствами та органами державної влади).
ПРН 6	Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у сфері економічної діяльності.
ПРН 15	Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні.
ПРН 20	Оволодіти навичками усної та письмової професійної комунікації державною та іноземною мовами.
ПРН 22	Демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об'єктами, та у невизначених умовах.
ПРН 26	Аналізувати особливості процесу прийняття бізнес-рішень індивідами та фірмами, використовуючи адекватні конкретній ситуації теоретичні та практичні підходи
ПРН 27	Визначати ефективність макро- та мікросередовища функціонування суб'єктів бізнесу, аналізувати та прогнозувати інтенсивність впливу зовнішніх та внутрішніх чинників в умовах глобальних структурних змін

Додаток 2

СХЕМА КУРСУ

Тиждень	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності	Література	Завдання, год.	Термін виконання
1	Тема 1. Суть та види комунікацій 1. Становлення поняття «комунікація», основні етапи розвитку теорії комунікації. 2. Основні види комунікацій в бізнесі 3. Особливості ділових комунікацій	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5	Опрацювати літературу (включно з виконанням практичних завдань)	Тиждень 1
2	Тема 1. Суть та види комунікацій 1. Становлення поняття «комунікація», основні етапи розвитку теорії комунікації. 2. Основні види комунікацій в бізнесі 3. Особливості ділових комунікацій	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3, 7	Опрацювати літературу (включно з виконанням практичних завдань)	Тиждень 2
3	Тема 2. Бізнес - комунікації як процес передачі інформації 1. Засоби і канали комунікації. Неформальні комунікації. Чутки. Комунікативний процес в організації. 2. Види комунікаційних каналів. 3. Ефективність комунікативних мереж у робочій команді. 4. Типи комунікаційних ланцюгів.	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу, підготувати доповіді	Тиждень 3
4	Тема 2. Бізнес - комунікації як процес передачі інформації 1. Засоби і канали комунікації. Неформальні комунікації. Чутки. Комунікативний процес в організації. 2. Види комунікаційних каналів. 3. Ефективність комунікативних мереж у робочій команді. 4. Типи комунікаційних ланцюгів.	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу (включно з виконанням практичних завдань, підготовкою доповідей)	Тиждень 4
5	Тема 3. Комунікаційні бар'єри 1. Види комунікаційних перешкод 2. Основні помилки неякісної комунікації 3. Особистісні, фізичні і семантичні бар'єри	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу (включно з виконанням практичних завдань, кейсів підготовкою доповідей)	Тиждень 5
6	Тема 3. Комунікаційні бар'єри 1. Види комунікаційних перешкод 2. Основні помилки неякісної комунікації 3. Особистісні, фізичні і семантичні бар'єри	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу (включно з виконанням практичних завдань, кейсів підготовкою доповідей)	Тиждень 6

7	Тема 4. Усна ділова комунікація 1. Етапи і форми ділової комунікації 2. Соціальна перцепція, комунікація, інтеракція 3. Процес розуміння співрозмовника та його рівні	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу (включно з виконанням практичних завдань, кейсів підготовкою доповідей)	Тиждень 7
8	Тема 4. Усна ділова комунікація 4. Ідентифікація, емпатія і рефлексія як елементи механізму розуміння співрозмовника в ділових комунікаціях 5. Змістовна, виразна та спонукальна складові усного мовлення 6. Невербальні засоби комунікацій	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу	Тиждень 8
9	Тема 5. Письмова ділова комунікація 1. Ділові формальні та неформальні види листів 2. Особисті та рекомендаційні листи 3. Основні правила ділового листування	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу	Тиждень 9
10	Тема 5. Письмова ділова комунікація 4. Мотиваційний лист і правила його написання 5. Листи - вибачення 6. Інші типи листів	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу	Тиждень 10
11	Тема 6. Ролі в діловій комунікації та типи організацій 1. Ролі, що сприяють виконанню завдань 2. Ролі для співпраці в команді та її розвитку 3. Ролі, що ускладнюють співпрацю в команді	Лекція – 2 год; Практичне заняття 1. Ролі, (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу	Тиждень 11
12	Тема 6. Ролі в діловій комунікації та типи організацій 2. Ролі в організації за Белбіном 3. Типи організацій та їхні «кольори»	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу	Тиждень 12
13	Тема 7. Внутрішньоорганізаційна комунікація 1. Закономірності комунікативного менеджменту 2. Системи внутрішніх комунікацій 3. Міжособистісні та організаційні комунікації	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) –	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу	Тиждень 13

		2 год.			
14	Тема 7. Внутрішньоорганізаційна комунікація 1. Комунікативна компетентність та її складові 2. Види структур організацій 3. Принципи розбудови команди	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу	Тиждень 14
15	Тема 8 Роль особистих зв'язків у бізнес-комунікаціях 1. Ділові переговори і їх види 2. Проведення переговорів у неформальній обстановці 3. Залучення особистих зв'язків як засіб впливу в процесі бізнес-комунікації	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу	Тиждень 15
16	Тема 8 Роль особистих зв'язків у бізнес-комунікаціях 1. Ділові переговори і їх види 2. Проведення переговорів у неформальній обстановці 3. Залучення особистих зв'язків як засіб впливу в процесі бізнес-комунікації	Лекція – 2 год; Практичне заняття (групова робота, дискусія) – 2 год.	ОЛ:1-5 ДЛ: 1,3	Опрацювати літературу	Тиждень 16

У разі необхідності внесення змін до структури чи змісту силабусу студентів буде повідомлено про такі зміни.

Автор

/С.І.Кудин/