

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Економічний факультет

Кафедра економічної теорії, менеджменту і адміністрування

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ
вибіркова

Освітньо-професійна програма *Менеджмент організацій і адміністрування*

Спеціальність 073 *Менеджмент*

Галузь знань 07 *Управління та адміністрування*

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
економічний факультет

Мова навчання українська

Розробники:

Заволічна Т.Р. доцент кафедри економічної теорії, менеджменту і адміністрування, к.е.н.

Профайл викладачів:

1) Заволічна Т.Р. <http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-menedzhmentu-ekonomichnoyi-teo/kolektyv-kafedry/zavolichna-tetyana-romanivna>

Контактний тел.

050 6712004

E-mail:

t.zavolichna@chnu.edu.ua

Консультації

Очні консультації: за попередньою домовленістю.

Онлайн-консультації: п'ятниця з 14.00 до 16.00.

Сторінка курсу в Moodle

1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни).

Вибіркова навчальна дисципліна «Бізнес-комунікації» спрямована на формування у майбутніх менеджерів теоретичних знань і практичних навичок у сфері комунікації в бізнес середовищі, а також набуття навичок ведення ділових переговорів, публічних виступів, самопрезентації, формування особистісного бренду, ділового листування, розробка власного резюме, проходження співбесіди та розвитку лідерських навичок.

Дисципліна «Бізнес-комунікації» буде корисна майбутнім менеджерам:

- в аспекті посилення їх «soft skills» (комунікативних та лідерських навичок, інформедійної грамотності критичного мислення, EQ);
- розвитку їх «hard skills» (управління організацією, само менеджменту, управління персоналом та управління зворотними зв'язками організації зі стейкхолдерами).

Сьогодні роботодавці потребують спеціалістів, які здатні знайти багато інформації, оцінити її релевантність та проаналізувати можливості для формування ефективного фідбеку зі фірми зі стейкхолдерами та, відповідно, розробити маленьку стратегію, або ж зробити доречні пропозиції. Відтак, навички менеджерів зі створення ефективних комунікацій важливі як для досягнення стратегічних цілей організації так і для їх особистісного кар'єрного росту.

Вибірковий курс «Бізнес-комунікації» дає можливість бакалаврам ефективніше досягти компетенцій, що відповідають вимогам ОПП фахівців за першим рівнем вищої освіти в галузі знань 07 Управління та адміністрування.

2. Мета навчальної дисципліни. Метою викладання дисципліни є формування теоретичних знань і набуття практичних навичок студентами щодо комунікативної роботи в системі бізнесу, менеджменту та маркетингу. Набуті знання, вміння та навички дозволять ефективно налагоджувати інформаційно-комунікативні канали, приймати науково-обґрунтовані оперативні управлінські рішення на основі застосування інноваційних наукових підходів, методів, технологій та алгоритмів у сучасному бізнес-середовищі.

3. Пререквізити. Для успішного вивчення дисципліни необхідно володіти знаннями з курсів: «Вступ у спеціальність», «Економічна теорія», «Менеджмент».

4. Результати навчання. Вивчення навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» сприятиме формуванню здобувачами освіти за ОП «Менеджмент організацій і адміністрування» елементів інтегральної, загальних та фахових компетентностей:

<i>Загальні компетентності</i>	ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
<i>Спеціальні (фахові) компетентності</i>	СК 5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту. СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати між особистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань. СК 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації. СК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.
<i>Програмні результати навчання</i>	ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації. ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи. ПРН 10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації. ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

5. Опис навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації»

5.1. Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	лекцій	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	2	4	4	120	15	30			75		залік
Заочна	2	4	4	120	12				108		залік

5.2. Дидактична карта навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 1. БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ ТА ЗАСАДИ ДІЛОВОГО ПАРТНЕРСТВА												
Тема 1. Сутність та особливості комунікацій в бізнесі	12	2	3			7	12	1					11
Тема 2. Лідерство та організованість - soft skills для ефективних бізнес-комунікацій	12	1	3			8	12	1					11
Тема 3. Бізнес комунікації: типологія та канали зв'язку	12	1	3			8	12	1					11
Тема 4. Комунікативні бар'єри: причини виникнення та способи подолання	12	2	3			7	12	1					11
Тема 5. Усні комунікації: мистецтво публічного виступу	12	2	3			7	12	2					10
Разом за ЗМ1	60	8	15			37	60	6					54
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 2. ІНСТРУМЕНТАРІЙ ЕФЕКТИВНИХ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ												
Тема 6. Успішна бізнес комунікація: стратегії і тактики ведення ділових переговорів	12	1	3			8	12	1					11
Тема 7. Нетворкінг: поняття та особливості застосування для розвитку бізнесу	12	1	3			8	12	1					11
Тема 8. Письмові комунікації: ділове листування та медіаграмотність	12	1	3			8	12	1					11

Тема 9. Бізнес-етикет та психологічні особливості бізнес-комунікацій	12	2	3			7	12	2				10
Тема 10. Маніпуляції та конфлікти в бізнес комунікаціях	12	2	3			7	12	1				11
Разом за ЗМ 2	60	7	15			38	60	6				54
Усього годин	120	15	30			75	120	12				108

6. Методи навчання, система контролю та оцінювання навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації»

Методи навчання:

МН1 – словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо)

МН4 – методи візуалізації результатів (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали тощо)

МН5 – робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами

МН6 – самостійна робота над індивідуальним завданням

МН7 – підготовка тез/доповіді

6.1. Види контролю

Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль знань студента.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять, виконання завдань самостійної роботи, командних та індивідуальних завдань і має на меті перевірку рівня підготовленості студента.

Підсумковий контроль (залік) проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі

6.2. Засоби оцінювання при поточному та підсумковому контролях є:

- презентації результатів виконаних завдань (есе; презентації аналітичних матеріалів за темами курсу та творчих завдань (кейсів) з інтегрування знань щодо особливості проявів лідерства до сучасних практик менеджерів);
- стандартизовані тести;
- презентація самостійних робіт за індивідуальними завданнями;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- проходження курсів з лідерства та Team Building за неформальною освітою;
- підсумковий контроль – залік в усній формі.

6.3. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота												Залік	Сума
Змістовий модуль №1						Змістовий модуль № 2							
T1	T2	T3	T4	T5	Сума	T6	T7	8	T9	T10	Сума	40	100
6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30		

Кількість балів за кожен тему виводиться із суми поточних видів контролю. Поточне оцінювання знань та умінь студентів здійснюється під час проведення семінарських та практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є: активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять; проходження проміжного контролю.

Оцінювання проводиться за такими критеріями: розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння матеріалу дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються; уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді ситуацій,

розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань винесених на самостійне опрацювання та розгляд в аудиторії; логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії; вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки. Максимальна кількість балів ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної відповіді всім зазначеним критеріям. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку на відповідну кількість балів. При оцінюванні практичних завдань увага приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не буде виконана, то бальна оцінка буде знижена. Проміжний тестовий контроль проводиться два рази за семестр. При проведенні поточного тестування визначається рівень знань студентів з теоретичних питань навчальної дисципліни. Тестові завдання охоплюють провідні теми, які вивчаються в межах даної навчальної дисципліни та згруповані за двома модулями, кожен з яких складається з тестових завдань різного рівня складності.

Підсумковий контроль проводиться в кінці вивчення курсу у вигляді заліку, порядок проведення якого визначається робочою навчальною програмою з обов'язковим дотримання правил академічної. Підсумкова оцінка проводиться за стобальною шкалою ЧНУ, за шкалою ECTS (відповідно до вимог Болонської угоди) та національною шкалою. Відповідність між ними встановлюється за такою схемою:

Оцінка за шкалою ЧНУ	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою	Пояснення за розширеною шкалою
90 – 100	A	зараховано	відмінно
80 – 89	B	зараховано	дуже добре
70 – 79	C		добре
60 – 69	D	зараховано	задовільно
50 – 59	E		достатньо
35 – 49	FX	не зараховано	(незадовільно) з можливістю повторного складання
1 – 34	F		(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

6.4. Дотримання принципів академічної доброчесності

Політика курсу «Бізнес-комунікації» – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу. Рівень засвоєння навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» визначається за рейтинговою системою оцінювання. Підсумкова оцінка якості засвоєння навчальної програми визначається за результатами іспиту, порядок проведення якого визначається робочою навчальною програмою з обов'язковим дотримання «Правил академічної доброчесності в ЧНУ імені Юрія Федьковича» (http://www.chnu.edu.ua/index.php?page=ua/akadem_dobr) та «Етичного Кодексу ЧНУ імені Юрія Федьковича» (https://drive.google.com/file/d/1CB4AIMVXSAYkF_CepI-k98GPc9E8KznQ/view).

Порушення правил академічної доброчесності є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним. Зокрема, дотримання Етичного Кодексу академічної доброчесності ЧНУ ім. Ю.Федьковича означає, що вся робота на заліку має виконуватися індивідуально. Під час виконання самостійної роботи студенти можуть консультуватися з викладачами та з іншими студентами, але повинні самостійно розв'язувати завдання, керуючись власними знаннями, уміннями та навичками. Посилання на всі ресурси та джерела (наприклад, у самостійних роботах, есе чи презентаціях) повинні бути чітко визначені та оформлені належним чином. У разі спільної роботи з іншими студентами над виконанням індивідуальних завдань, Ви повинні зазначити ступінь їх залучення до роботи.

6.5. Інтеграція студентів із обмеженими можливостями

Вища освіта є провідним чинником підвищення соціального статусу, досягнення духовної, матеріальної незалежності і соціалізації молоді з обмеженими функціональними можливостями й відображає стан розвитку демократичних процесів і гуманізації суспільства. Для інтеграції студентів із обмеженими можливостями в освітній процес в ЧНУ імені Юрія Федьковича створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних, телекомунікаційних технологій. Доступ до матеріалів дистанційного навчання з цього курсу можна знайти на сторінці курсу в Moodle.

7. Рекомендована література

1. Заволічна Т.Р., Зрибнєва І.П. Синергія впливу лідерських компетенцій та навичок ведення переговорів на ефективність проєктного менеджменту. Науковий вісник Чернівецького університету. Серія Економіка. № 830, 2021. Стор. 89-96. ISSN 2519-240X (print); 2519-4372 (online). <http://econom.chnu.edu.ua/journal/index.php/ecovis/article/view/153>
2. Заволічна Т.Р. Управлінські рішення (розділ в посібнику). Менеджмент і адміністрування: підручник для магістрів / Колектив авторів: д.е.н., проф. Галушка З.І., д.е.н., доц. Антохов А.А., к.е.н., доц. Запухляк В.М., к.е.н., доц. Терлецька Ю.О., доц. Заволічна Т.Р. та ін. Чернівці: ЧНУ. 2021. 437 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/3213>
3. Заволічна Т.Р. Лідерство і командна робота (розділ в посібнику). Менеджмент і адміністрування : підручник для бакалаврів / Колектив авторів: к.е.н., доц. Терлецька Н.М.; д.е.н., проф. Антохов А.А.; к.е.н., доц. Терлецька Ю.О.; к.е.н., ас. Грунтковський В.Ю.; д.е.н., доц. Поченчук Г.М.; к.е.н., доц. Запухляк В.М.; к.е.н., доц. Кравець В.І.; к.е.н., доц. Сторошук Б.Д.; к.е.н., доц. Заволічна Т.Р.; к.е.н., ас. Клевчик Л.Л. Чернівці : 2022. С.94-130. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/4882>
4. Інфомедійна грамотність онлайн: посібник для тренера / за заг. ред. Тараненко О. / Розроблено в рамках проєкту «Вивчай та розрізняй: інфо-медійна грамотність». Київ : IREX, 2021. 400 с. (Автори: Антипенко Іван, Бондар Світлана, Войтович Наталя, Гошилик Наталя, Заволічна Тетяна, Запішна Наталя, Запорожченко Максим, Киналь Анна, Кравченко Надія, Новицька Ганна, Палько Інна, Розумієнко Олександра, Романюк Вікторія, Тараненко Олена, Усенко. Олександра, Устименко Тетяна, Шелест Ольга. URL: https://filter.mkp.gov.ua/wp-content/uploads/2022/04/12d-e_online_curriculum_6s_8-1.pdf
5. Zavolichna T., Zrybnieva I Trends in innovative management decisions: the role of media literacy in overcoming the challenges of the pandemic. Deutscher Wissenschaftsherald, V. 2, 2021. P. 11-14. ISSN: 2509-4327. URL: <https://dwherold.de/onewebmedia/2021/2021-2/Zavolichna%2011-14.pdf>
6. Єсауленко В. Є контакт. 10 правил ефективної комунікації. URL: <https://nv.ua/ukr/style/blogs/est-kontakt-10-pravil-effektivnoy-kommunikacii-50046725.html>
7. Орлова Ю. Момент прозріння. Як налагодити комунікацію в бізнесі. URL: <https://nv.ua/ukr/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese-50072511.html>
8. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2017. 304 с.
9. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / Т.Б. Грищенко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.. К.: Центр учбової літератури, 2017. 344 с.
10. Гоулман Д. Емоційне лідерство: Мистецтво управління людьми на основі емоційного інтелекту. М.: Альпіна, 2018. 301 с.
11. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / за заг. ред. Н.Д. Бабич. Чернівці: Книги- XXI, 2016. 496 с.
12. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. К. : Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.
13. Зворотний зв'язок. Як отримати користь, а не шкоду: 5 кроків. URL: <https://prohr.rabota.ua/zvorotniy-zv-yazok-yak-otrimati-korist-a-ne-shkodu-5-kroki>
14. Немирович Д. Управління змінами. Як досягти успішних результатів при проведенні трансформації. 2019. Товариство з обмеженою відповідальністю «Делойт і Туш». 39 с.
15. George H. Ross. Trump-Style Negotiation: Powerful Strategies and Tactics for Mastering Every Deal. John Wiley & Sons Inc, 2018. 288 pp.
16. Gavin Kennedy. Everything is Negotiable. Cornerstone Digital; 5Rev Ed Edition , 2019. 320 pp.
17. Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2018). Primal Leadership: The Hidden Driver of Great Performance. Harvard Business Review, 79 (18), 42-51.