

Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет природокористування
Факультет управління, економіки та права
(назва факультету)
Кафедра менеджменту ім. проф. Є.В. Храпливого
(назва кафедри)

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з
навчально-виховної
роботи

_____ Віталій БОЯРЧУК
“ _____ ” _____ 20__ року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

(назва навчальної дисципліни)

спеціальність 073 “Менеджмент”

(шифр і назва спеціальності)

рівень вищої освіти **другий (магістерський)**

Львів 2024

Робоча програма Бізнес-комунікації для здобувачів вищої освіти ОС “Магістр” за спеціальністю 073 “Менеджмент”.

Розробник:

к.е.н., доцент кафедри менеджменту ім. проф. Є.В. Храпливого Синюк О.В.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри менеджменту ім. проф. Є. Храпливого
Протокол від “ 26 ” серпня 2024 року № 1

Завідувач кафедри _____

(підпис) (Юрій ДУБНЕВИЧ)
(прізвище та ініціали)

Робочу програму схвалено на засіданні методичної комісії (ради) _____

Протокол від “ 29 ” серпня 2024 року № 1

Голова методичної комісії _____

(підпис) (Володимир КОВАЛІВ)
(прізвище та ініціали)

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань, спеціальність

Освітній ступінь: ОС “Магістр”

Галузь знань: 07 “Управління та адміністрування”
(шифр і назва)

Спеціальність: 073 “Менеджмент”
(шифр і назва)

Характеристика навчальної дисципліни: вибіркова

Кількість кредитів 3

Загальна кількість годин – 90

Вид контролю: залік

Тижневих аудиторних годин для денної форми навчання – 2

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до загальної кількості годин становить (%):

для денної форми навчання – 31,1

для заочної форми навчання – 11,1

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА ВІДПОВІДНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ, ЩО ЗАБЕЗПЕЧУЄ ДИСЦИПЛІНА

Відповідно до освітньо-професійної програми магістрів за спеціальністю 073 “Менеджмент” вивчення дисципліни “Бізнес-комунікації” сприяє формуванню наступних компетентностей та програмних результатів навчання.

Загальні компетентності:

ЗК2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

Програмні результати навчання.

ПРН 7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗДІЛ 1. БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес

1. Поняття і роль комунікації.
2. Місце комунікації в управлінні бізнесом.
3. Завдання бізнес-комунікацій.
4. Види і форми комунікацій.

5. Процес комунікації.
6. Схеми організаційних структур у бізнесі.

Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій

1. Етика як наука: етимологія терміну, поняття, структура, завдання та функції.
2. Бізнес-комунікації з аспекту етики.
3. Історія розвитку етикету в Україні.
4. Етикет як сукупність правил поведінки людини.
5. Діловий стиль: візитні картки, одяг ділової людини, сувеніри та подарунки, етикет за столом.
6. Професійна культура та мораль. Культура слухання та культура мовлення. Вимоги до публічного виступу.
7. Форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділова розмова по телефону, ділове листування, ділові прийоми.
8. Норми поведінки керівника.
9. Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації.

Тема 3. Психологія бізнес-комунікацій

1. Психологічні особливості та фактори бізнес-комунікацій.
2. Комунікації та професіональний розвиток.
3. Комунікації та професіональний розвиток.
4. Здібності та характер як чинники бізнес-комунікацій.
5. Специфіка міжособистісної комунікації.
6. Розуміння у процесі бізнес-комунікації.
7. Правила ефективних бізнес-комунікацій.

Тема 4. Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів

1. Переговори як різновид комунікації.
2. Стратегії ведення переговорів.
3. Динаміка переговорів.
4. Динаміка переговорів.
5. Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей.

Тема 5. Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів

1. Прийоми, що використовуються при позиційному торзі.
2. Прийоми, що використовуються при конструктивних переговорах.
3. Прийоми, що носять двоїстий характер.
4. Склад групи переговорників, вибір і підготовка місця зустрічі.
5. Уміння слухати у переговорах.
6. Ідентифікація конфлікту та рекомендації щодо його розв'язання.
7. Психологічні умови успішності переговорів.
8. Поради переговорників-експертів.

9. Ефективні переговорні тактики.

Тема 6. Маніпуляція у переговорах

1. Поняття маніпуляції в переговорах.
2. Варіанти емоційного тиску.
3. Варіанти маніпуляції довірою.
4. Варіанти маніпуляції обставинами.
5. Варіанти маніпулятивної подачі інформації.
6. Популярні маніпулятивні тактики.
7. Типи маніпуляторів за Евереттом Шостромом.
8. Причини маніпулятивної поведінки та прийоми захисту від маніпуляторів.

Тема 7. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти

1. Сутність, завдання і порядок розроблення внутрішнього PR.
2. Внутрішній PR і управління кадрами.
3. Інформаційна система внутрішнього PR.
4. Прямі інструменти внутрішнього PR.
5. Непрямі інструменти внутрішнього PR.
6. Дослідження настроїв працівників.
7. Принципи особистісного зростання.

Тема 8. Письмові бізнес-комунікації

1. Сутність, критерії та завдання ділового листування.
2. Типові помилки у діловому листуванні.
3. Маніпуляції у діловому листуванні.
4. Правильний початок і завершення професійного ділового електронного листа.

Тема 9. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях

1. Подолання страху перед аудиторією.
2. Спілкування з аудиторією: зв'язок зі слухачами, жести, голос.
3. Помилки під час вступу до промови.
4. Вдалий початок публічного виступу.
5. Правила успішного публічного виступу.
6. Роль закінчення промови.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви 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

	Рік підготовки <u>1</u> Семестр <u>1</u>						Рік підготовки <u>1</u> Семестр <u>1</u>					
Розділ 1. Соціальний менеджмент												
Тема 1.	10	1	1			8	10		0,5			9,5
Тема 2.	10	2	2			6	10	0,5	0,5			9
Тема 3.	10	2	2			6	10	0,5	1			8,5
Тема 4.	10	1	1			8	10	0,5	0,5			9
Тема 5.	10	2	2			6	10	0,5	1			8,5
Тема 6.	10	2	2			6	10	0,5	1			8,5
Тема 7.	10	2	2			6	10	0,5	0,5			9
Тема 8.	10	1	1			8	10	0,5	0,5			9
Тема 9.	10	1	1			8	10	0,5	0,5			9
Разом	90	14	14			62	90	4	6			80
Усього годин	90	14	14			62	90	4	6			80

5. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
	Рік підготовки <u>1</u> Семестр <u>1</u>	
1	Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	1
2	Етичні аспекти бізнес-комунікацій	2
3	Психологія бізнес-комунікацій	2
4	Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів	1
5	Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів	2
6	Маніпуляція у переговорах	2
7	Внутрішній PR: сутність, система, інструменти	2
8	Письмові бізнес-комунікації	1
9	Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	1
РАЗОМ		14

6. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		
2		
...		

7. ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

2		
...		

8. ТЕМИ ВИНЕСЕНІ НА САМОСТІЙНЕ ВИВЧЕННЯ

№ з/п	Назва теми
Рік підготовки <u>1</u> Семестр <u>1</u>	
1	Теоретико-методичні основи теорії бізнес-комунікацій
2	Бізнес-комунікації як невід’ємна частина управлінської діяльності
3	Процес бізнес-комунікацій в системі менеджменту
4	Бізнес-комунікації та управлінські рішення
5	Управління конфліктами у сфері бізнес-комунікацій
6	Технології управління бізнес-комунікаціями в системі менеджменту

9. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

10. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

1. Словесні методи (розповідь, пояснення, бесіда, лекція).
2. Наочні методи – ілюстрації (слайди).
3. Практичні методи: практичні роботи, реферати.

11. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Для перевірки рівня засвоєння студентами матеріалу з наведеної дисципліни та сформованості в них компетентностей застосовується комплекс методів контролю:

1. Усне опитування (фронтальне, індивідуальне, аналіз відповідей студентів).
2. Письмова аудиторна та позааудиторна перевірка (підготовка відповідей, рефератів).
3. Практична перевірка (рішення ситуаційних завдань, тестів).

Контроль здійснюється з дотриманням принципів: індивідуальний характер перевірки та оцінювання знань, систематичність, об’єктивність, умотивованість оцінок, вимогливість, єдність вимог.

Види контролю: поточний контроль, проміжний модуль, семестровий контроль.

12. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Поточне тестування та самостійна робота (разом 100 балів)									Сума
розділ 1									
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	100
10	12	12	10	12	12	12	10	10	

T1, T2 ... T9 – теми

13. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Підручники і навчальні посібники; методичні рекомендації до семінарських, занять; контрольні роботи; текстові та електронні варіанти тестів для поточного і підсумкового контролю; методичні рекомендації для організації самостійної роботи студентів.

14. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література:

1. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / за ред. Б. Л. Ковальнової. Суми : Сумський державний університет, 2020. 113 с.
2. Бізнес-комунікації : навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг» / Укладач: Л. М. Шульгіна. К. : КІП ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с.
3. Малик Г.Д. Основи комунікації: практикум. Івано-Франківськ : Прінт СВ, 2012. 232 с.
4. Химиця Н. О., Морушко О. О. Ділова комунікація : навч. посіб. Львів : Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2016. 224 с.

Додаткова література:

1. Батченко Л. В., Бондар І. С. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб. К. : Видавництво Ліра-К, 2019. 304 с.
2. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті : навч. посіб. / За ред. Батченко Л. В. К. : Видавництво Ліра-К, 2017. 304 с.
3. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації : навч. посіб. К. : АртЕк, 2008. 252 с.
4. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://studopedia.org/10-159396.html> .
5. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / за ред. Т. Б. Гриценко, К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
6. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. К. : Видавництво «Освіта України», 2014. 289 с.
7. Конфлікти, переговори, стреси і комунікації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://naub.oa.edu.ua/2010/osoblyvosti-manipulyatsiji-111-svidomistyu-v-protsezi-komunikatsiji/>
8. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Суми : СумДУ, 2011. 282 с.
9. Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2012. 176 с.

10. Попова О.В. Формування вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю : монографія. Харківський національний університет педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди. 2016. 233 с.

11. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація: підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро : Гудвін. 2020. 210 с.

12. Тимохова Г. Б. Етика в рекламній та PR-діяльності. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету. 2019. 186 с.

15. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

Нормативною базою вивчення дисципліни “Бізнес-комунікації” є навчальний план, силабус та робоча програма дисципліни. Джерелами інформаційних ресурсів вивчення дисципліни є:

Інтернет-зв'язок;

Бібліотеки:

1. Бібліотека ЛНУП: м. Дубляни, вул. В.Великого, 1; тел. 24-22-45

2. Львівська наукова бібліотека ім. Стефаника НАН України: вул. Стефаника, 2; тел. 74-43-72

3. Львівська обласна наукова бібліотека: просп. Шевченка, 13; тел. 74-02-26

4. Наукова бібліотека ЛНУ ім. Франка, метод. відділ: вул. Драгоманова, 17; тел. 96-42-41

5. Центральна міська бібліотека ім. Лесі Українки: вул. Мулярська, 2а; тел. 72-05-81