



**МІЖНАРОДНИЙ ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ  
«ЄВРОПЕЙСЬКА ШКОЛА БІЗНЕСУ»**

**Кафедра менеджменту та економіки**

**УЗГОДЖУЮ**

Директор Навчально-наукового  
інституту «Європейська школа  
бізнесу»

  
"03"  О. Власенко  
2021 р.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри менеджменту та  
економіки

  
"05"  Ю. Ремига  
2021 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ**

(шифр і назва навчальної дисципліни)

<b>Рівень вищої освіти:</b>	Перший (бакалаврський) рівень
<b>Ступінь вищої освіти:</b>	бакалавр
<b>Галузь знань:</b>	07 «Управління та адміністрування»
<b>Спеціальність:</b>	073 «Менеджмент»

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО:

Приватний заклад вищої освіти «Міжнародний європейський університет».

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена на основі навчальних планів №073б/21-01, №073бз/21-02, №073п/21-03, №073пз/21-04, схвалених на засіданні Вченої ради університету (протокол №7 від 01.07.2021 р.).

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:

Завідувач кафедри маркетингу і рекламного бізнесу,  
кандидат економічних наук, доцент



С. Марченко

Робоча програма навчальної дисципліни обговорена та схвалена на засіданні кафедри менеджменту та економіки, протокол № 8 від «02» 09 2021 р.

Завідувач кафедри менеджменту та економіки



Ю. Ремига

Гарант ОП



Ю. Ремига

Плановий термін між ревізіями – 1 рік  
**Контрольний примірник**

## ВСТУП

**Програма вивчення навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації»** складена відповідно до Стандарту вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент».

**Опис навчальної дисципліни (анотація)** Вивчення дисципліни дає можливість набуття знань в сфері комунікаційної, соціальної політики, рекламної кампанії, суспільних комунікацій, виробки навичок самостійної роботи з літературними джерелами, поглибленням й розширенням комунікаційних знань. Головною умовою ефективності ділової комунікації є усвідомлення того, що можливість реалізації цілей взаємодії зростає, якщо правильно організувати її проведення та досягти при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва. Тому у підготовці менеджерів не можна обійтися без вивчення курсу «Бізнес-комунікації». Зміст програми враховує всі нюанси підготовки менеджерів виробничої сфери та менеджерів на ринку товарів та послуг. Ринкова конкурентність обумовлює необхідність поглибленого вивчення і всебічного удосконалення комунікації в усіх галузях діяльності. Особлива увага повинна бути спрямована на основну їх ланку – підприємство. Сукупність соціальних та комунікаційних проблем, які виникають в процесі динамічного функціонування підприємств, повинні вирішувати спеціалісти, які здобули високий рівень знань, відповідну професійну підготовку, мають достатній рівень кваліфікації.

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
<b>Кількість кредитів – 3</b>	<b>Галузь знань 07 «УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ»</b>	<b><u>Нормативна</u></b>	
Розділів – 8	<b>Спеціальність:</b> 073 «Менеджмент»	Рік підготовки	
Змістових розділів – 2		<b>3-й</b>	<b>3-й</b>
Індивідуальне науково-дослідне завдання: ---		Семестр	
		<b>5-й</b>	<b>5-й</b>
<b>Загальна кількість годин – 90</b>		Лекції	
		<b>16 год.</b>	<b>2 год.</b>
Тижневе навантаження: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3,6	Практичні		
	<b>16 год.</b>	<b>4 год.</b>	
	Самостійна робота		
	<b>58 год.</b>	<b>84 год.</b>	
	<b>Освітній рівень:</b> Перший (бакалаврський) рівень	Вид контролю:	
		<b><u>іспит</u></b>	<b><u>іспит</u></b>

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є теоретична основа сукупності знань та вмінь, що формують сучасне економічне мислення

фахівця в області управління ,а також типології комунікацій, загальних теоретичних рис різноманітних комунікаційних процесів, включаючи знання з створенню, опрацюванні та передачі інформації, базові знання про масових комунікаціях, організаційної діяльності, особистісних комунікаціях основи менеджменту. Детальний розуміння й тлумачення комунікативних процесів є однією з важливих чинників успішного освоєння цієї дисципліни.

**Міждисциплінарні зв'язки:** викладення матеріалу пов'язане з циклом наступних дисциплін: «Соціологія та психологія», «Організація підприємницької діяльності», «Професійна етика управителя», «Менеджмент», «Теорія організації», «Технологія управління діяльністю підприємства».

## 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. **Метою** викладання навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» є формування системи знань про сутність і зміст комунікативного управління , зокрема реклами як його складової, що являють собою філософію підприємницької діяльності в умовах ринкової економіки і конкуренції. Мета полягає в набутті студентами теоретичних знань з питань комунікацій в менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж організації та ділової людини.

1.2 Основними **завданням** вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» є формування таких знань:

- теоретичних та методологічних основ комунікацій ;
- оволодіння методами управління інформаційною взаємодією в різних сферах предметної діяльності;
- вивчення основних задач, функцій та методів комунікативного менеджменту;
- оволодіння методами організації проведення комунікаційних досліджень;
- дослідження механізмів реалізації комунікативної політики організації.;
- вивчення особливостей мікро- та макроклімату в колективі;
- розроблення комплексу рг- заходів з товарної, цінової, комунікаційної політик;
- сутність поняття реклами, її основні функції.

1.3 **Компетентності та результати навчання**, формуванню яких сприяє дисципліна (взаємозв'язок з нормативним змістом підготовки здобувачів вищої освіти, сформульованим у термінах результатів навчання у Стандарті).

Згідно з вимогами стандарту дисципліна забезпечує набуття студентами *компетентностей*:

<b>Інтегральна компетентність</b>	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.
<b>Загальні компетентності</b>	ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. ЗК 14. Здатність працювати у міжнародному контексті.
<b>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</b>	СК 6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо. СК 7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту. СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань. СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

Деталізація компетентностей відповідно до дескрипторів НРК у формі «Матриці компетентностей».

### Матриця компетентностей

№	Компетентність	Знання	Уміння / навички	Комунікація	Автономія та відповідальність
<b>Інтегральна компетентність</b>					
1.	здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.	концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання	поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання	донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації  збір, інтерпретація та застосування даних;  спілкування з професійних питань, у т.ч. іноземною мовою, усно та письмово	управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами;  спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах;  формування суджень, що враховують соціальні, наукові та етичні аспекти;  організація та керівництво професійним розвитком осіб та груп;  здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії

<b>Загальні компетентності</b>					
<b>2.</b>	<p>Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>Здатність працювати у міжнародному контексті.</p>	<p>концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання</p>	<p>поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання</p>	<p>донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації</p> <p>збір, інтерпретація та застосування даних;</p> <p>спілкування з професійних питань, у т.ч. іноземною мовою, усно та письмово</p>	<p>управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами;</p> <p>спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах;</p> <p>формування суджень, що враховують соціальні, наукові та етичні аспекти;</p> <p>організація та керівництво професійним розвитком осіб та груп;</p> <p>здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії</p>
<b>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</b>					
<b>3.</b>	<p>Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.</p> <p>Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.</p> <p>Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.</p> <p>Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.</p>	<p>концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання</p>	<p>поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання</p>	<p>донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації</p> <p>збір, інтерпретація та застосування даних;</p> <p>спілкування з професійних питань, у т.ч. іноземною мовою, усно та письмово</p>	<p>управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами;</p> <p>спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах;</p> <p>формування суджень, що враховують соціальні, наукові та етичні аспекти;</p> <p>організація та керівництво професійним розвитком осіб та груп;</p> <p>здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії</p>

## Інтегративні кінцеві програмні результати навчання, формуванню яких сприяє навчальна дисципліна:

<b>Програмні результати навчання</b>	ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства. ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень. ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи. ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації. ПРН 13. Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.
--------------------------------------	---

**Результати навчання.** Після опанування дисципліни студент повинен **Знати:**

- способи застосування теорії менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації;
- ситуаційний аналіз;
- основи психології з метою аналізу поведінки на підприємстві.

**Вміти:**

- Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації;
- Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації;
- Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації;
- Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності в процесі управління;
- Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

## 2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 год. 3 кредити ECTS.

## **ЗМІСТОВИЙ РОЗДІЛ 1**

### **ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ ТА КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ**

#### **Тема 1. Комунікативний менеджмент базові характеристики**

Розвиток основних положень комунікативного менеджменту, його базові характеристики, стратегії, технології та інструменти. Зміст, напрями та задачі комунікативного менеджменту. Комунікативний менеджмент: основні положення Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту. Теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації комунікативного менеджменту. Корпоративні комунікації. Критерії вибору комунікативних систем.

#### **Тема 2. Стратегічний комунікативний менеджмент**

Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі. Дослідження мікро- і макросередовища організації. Сутність поняття «Цільова аудиторія». Чинники вибору типу комунікаційної стратегії. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту. Моделі стратегії комунікативного менеджменту(матриця комунікативного менеджменту).

#### **Тема 3. Технології комунікативного менеджмент**

Технології і інструменти комунікативного менеджменту. Зв'язки з громадськістю (public relations). Взаємодія з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations). Співпраця із засобами масової інформації (media relations).

#### **Тема 4. Ділова комунікація**

Цілі і функції комунікації в організації. Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації. Роль комунікації в управлінні організацією.. Ділова комунікація: сутність і зміст. Підходи до розуміння сутності ділової комунікації. Комунікаційна функція керівника.

## **ЗМІСТОВИЙ РОЗДІЛ 2**

### **КОМУНІКАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ**

#### **Тема 5. Комунікаційна політика в діловому спілкуванні**

Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи. Діалог і дискусія як загальна форма комунікацій. Форми взаємодії в діловому спілкуванні (прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань , ділові переговори).



## Тема 6. Типологія бізнес комунікацій

Види комунікацій в організації. Внутрішньо організаційні та зовнішньо організаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання. Класифікація внутрішньо організаційних комунікацій. Суб'єкти і об'єкти зовнішньо організаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії.

## Тема 7. Бар'єри комунікацій

Основні проблеми комунікацій в організації. Міфи ділової комунікації. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри. Причини виникнення бар'єрів комунікації. Способи вдосконалення комунікаційних процесів в організації.

## Тема 8. Ефективні ділові комунікації

Ефективні ділові комунікації. Чинники формування ефективних ділових комунікацій. Конфлікти в організації. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.

### 3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових розділів 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
<b>Змістовий розділ 1. Основні положення бізнес-комунікацій та комунікативного менеджменту</b>												
Тема 1. Комунікативний менеджмент базові характеристики	11	2	2	-	-	7	12	1	-	-	-	11
Тема 2. Стратегічний комунікативний менеджмент	11	2	2	-	-	7	10	-	1	-	-	9
Тема 3. Технології комунікативного менеджменту	11	2	2	-	-	7	10	-	-	-	-	10
Тема 4. Ділова комунікація	11	2	2	-	-	7	10	-	1	-	-	9
<b>Разом за змістовим розділом 1</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>39</b>
<b>Змістовий розділ 2. Комунікативне управління</b>												
Тема 5. Комунікаційна політика в діловому спілкуванні	11	2	2	-	-	7	12	1	-	-	-	11
Тема 6. Типологія бізнес комунікацій	11	2	2	-	-	7	12	-	1	-	-	11
Тема 7. Бар'єри комунікацій	12	2	2	-	-	8	12	-	-	-	-	12
Тема 8. Ефективні ділові комунікації	12	2	2	-	-	8	12	-	1	-	-	11
<b>Разом за змістовим розділом 2</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>48</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>45</b>
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>90</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>84</b>

#### 4. ТЕМИ ЛЕКЦІЙ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Комунікативний менеджмент базові характеристики	2
2	Стратегічний комунікативний менеджмент	2
3	Технології комунікативного менеджмент	2
4	Ділова комунікація	2
5	Комунікаційна політика в діловому спілкуванні	2
6	Типологія бізнес комунікацій	2
7	Бар'єри комунікацій	2
8	Ефективні ділові комунікації	2
<b>Разом</b>		<b>16</b>

#### 5. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Використання резюме у бізнес-комунікаціях.	2
2	Підготовка і проведення презентації.	4
3	Комунікації із ЗМІ. Прес-конференція. Формування медіа-зв'язків і правила взаємодії з журналістами	4
4	Вербальні і невербальні засоби комунікації. Дебати з опонентами	2
5	Інтернет як засіб бізнес-комунікацій.	4
<b>Разом</b>		<b>16</b>

#### 6. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Передумови виникнення науки управління комунікаціями. Історія розвитку менеджменту комунікацій. Розвиток науки про поведінку людини в організації: мотивацію та стимулювання. Особливості формування сучасної моделі комунікаційного менеджменту в Україні	7
2	Сутність, роль та методологічні основи менеджменту комунікацій. Менеджмент комунікацій як специфічна сфера людських відносин в організації. Система відносин в організації як предмет вивчення менеджменту комунікацій. Типові манери спілкування в діловому суспільстві.	7
3	Методи досліджень: діалектичний, системний підхід; моделювання: вербальне, невербальне; науковий, експертний, соціологічні методи: анкетування, інтерв'ювання, тестування Інформація, як складова комунікаційної мережі. Комунікативні властивості інформації. Інтернет як носій комунікації. Роль інформаційних технологій в удосконаленні комунікацій	7
4	Ефективність комунікацій в умовах ринку. Ділові стратегії. Значення ефективних комунікацій в організації у сучасний період. Види комунікації. Вербальні комунікації. Невербальні комунікації. Семантичні бар'єри. Ділові стратегії управління спілкуванням	7
5	Комунікативні конфлікти та їх наслідки. Поняття конфлікту. Види конфліктів. Межособливий конфлікт. Конфлікт між особою та групою. Конфліктна поведінка. Експресивна поведінка. Типологія конфлікту.	7

	Наслідки конфлікту	
6	Комунікаційний менеджмент і проблеми маніпулювання суспільною свідомістю. Межі управління комунікаціями. Управління комунікаціями у зв'язках з громадськістю. Проблеми розмежування управління та маніпулювання. Принципи організації ефективного комунікаційного процесу на підприємстві та з персоналом. Формальна комунікація, послідовність і регулярність комунікацій, повідомлення як добрих, так і поганих новин. Персоніфікація і ширість комунікацій, їх особистий характер. Інноваційність та креативність у виборі комунікаційних рішень. Поліцентризм та мультинаправленість комунікацій.	7
7	Стратегія, стилі та ведення комерційних переговорів. Переговори. Порівняльний аналіз ділового етикету в різних державах. Виявлення можливих перешкод при проведенні переговорів та їх усунення. Алгоритм проведення ділових переговорів.	8
8	Ділові зустрічі та прийоми. Ділові наради. Алгоритм та план проведення ділової зустрічі. Теоретичні підходи до стратегії організації ведення переговорів. Модель тактичного обміну інформацією. Моделі організації переговорного процесу. Основні етапи та ступені переговорів за моделлю У. Мастенбрука. Ділова нарада та організація її проведення. Алгоритм організації ділової наради. Аналіз результатів проведення ділових переговорів. Особливості комунікативного менеджменту в комерційних та некомерційних організаціях; в промисловості та бізнесі. Комунікаційна безпека на підприємстві. Технологічний та репутаційно-іміджевий напрями в комунікативному менеджменті. Структура відділу корпоративної комунікації.	8
<b>Разом</b>		<b>58</b>

## 7. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ:

1. Комунікація як соціокультурний процес взаємодії людей.
2. Основні характеристики ділової комунікації у XXI столітті.
3. Структура ділової комунікації.
4. Характеристика основних комунікаційних навичок у діловій комунікації.
5. Культура ділової комунікації.
6. Культура мовлення ділової людини.
7. Вербальна і невербальна інформація в діловій комунікації.
8. Психологічні механізми дії на партнера в діловій комунікації.
9. Соціальний статус і ролевий розподіл позицій у діловій комунікації.
10. Евристичні методи рішення завдань у діловій комунікації.
11. Структура і функції конфліктів у діловій комунікації.
12. Типологія конфліктів.
13. Стилi поведінки в конфліктних ситуаціях.
14. Стратегія і тактика конфліктів.
15. Урахування індивідуальних особливостей особи в діловій комунікації.
16. Основні стилі ділової комунікації.
17. Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію.

18. Психологічний клімат трудового колективу: його формування і вплив на ділові відносини.
19. Етика ділової комунікації.
20. Професійна комунікація і її складові.
21. Комунікативний портрет конкурентоздатного фахівця.
22. Бар'єри в комунікації і їх подолання.
23. Особливості ділової комунікації в різних країнах.
24. Просторова і психологічна дистанція між партнерами, необхідність організації простору в діловій комунікації.
25. Підготовка і проведення ділової бесіди.
26. Інтернет як інструмент ділової комунікації.
27. Ділова нарада: підготовка і проведення.
28. Підготовка і проведення ділових переговорів.
29. Документаційне забезпечення ділової комунікації.
30. Імідж ділової людини.
31. Результативність ділових комунікацій.
32. Міжособові комунікації в діловій сфері.
33. Процес комунікацій і ефективність управління.
34. Принципи кодексу ділової комунікації.
35. Цінності і символи в діловій комунікації.
36. Ділові комунікації сучасного підприємства: наука або мистецтво?
37. Ділова комунікація в професійній діяльності.
38. Усна ділова комунікація. Жанри усного ділового спілкування і принципи розгортання.
39. Мистецтво письмової ділової комунікації
40. Промислове шпигунство як незаконний збір комерційної інформації.
41. Базова техніка ділової комунікації. Ведення переговорів.
42. Стереотипи і бар'єри ділового спілкування.
43. Інформаційна і психологічна структура ділової комунікації.
44. Смыслові і психологічні бар'єри комунікації.
45. Жанри ділової комунікації в міжкультурній сфері.
46. Особові ресурси і бар'єри при виступі перед аудиторією.
47. Соціокультурні домінанти комунікації.
48. Internet як етап розвитку маркетингових комунікацій.
49. Аналіз і вдосконалення системи комунікації в організації
50. Змінні комунікаційного процесу.
51. Зовнішні комунікації організації.
52. Маніпулятивні технології в системі масових комунікацій.
53. Подолання міжкультурних проблем як обов'язкова складова комунікації міжнародних компаній.
54. Документування трудових правовідносин.
55. Проблема захисту комерційної таємниці в умовах інформаційного суспільства.
56. Ділова комунікація в умовах глобалізації.

57. Релігійні відмінності і ціннісні універсалії в діловій комунікації.
58. Особливості ділової комунікації в транснаціональних компаніях.
59. Внутрішньофірмова комп'ютерна мережа (Intranet): цілі, структура, функції.
60. Комунікативність як фаховоутворююча компетентність сучасного менеджера.
61. Створення бази для співпраці через переговори.
62. Статус пасивного спостерігача в переговорах.

## **8.ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

### **Розділ 1.**

1. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
2. Завдання комунікативного менеджменту.
3. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.
4. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту
5. Критерії вибору правильних комунікативних систем
6. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
7. Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі
8. Дослідження мікро- і макросередовища організації. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.
9. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії. Комунікативний аудит.
10. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту.
11. Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту.
12. Моделі стратегії (матриця комунікативного менеджменту).
13. Технології і інструменти комунікативного менеджменту
14. Нове інтерактивне середовище. Нове поняття аудиторії.
15. Стільниковий і супутниковий зв'язок в забезпеченні ділової комунікації.
16. Інтернет у бізнесі. Основні напрями використання мережі Інтернет у бізнесі.
17. Електронні комунікації.
18. Аудіоконференція.
19. Відеоконференція: конфігурації побудови відеоконференцій.
20. Телеконференція і її основні типи (аудіо-, відео- і комп'ютерний).

### **Розділ 2**

1. Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.
2. Ділова комунікація: сутність і зміст.
3. Цілі і функції комунікації в організації.

4. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.

5. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.

6. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.

7. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.

8. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.

9. Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.

10. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі, завдання, класифікація.

11. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання

12. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії

13. Міфи ділової комунікації

14. Зміст і причини бар'єрів ділової комунікації в організації

15. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри

16. Чинники формування ефективних ділових комунікацій.

17. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.

18. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.

## **9. МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

Лекції з використанням сучасних інформаційних технологій, інтерактивні методи в процесі обговорення питань до практичних занять (мікрофон, прес-метод, мозкова атака, акваріум і ін.); опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання навчальної та навчально-методичної літератури; робота з відповідними інформаційними ресурсами Інтернет, у т.ч. іноземними; підготовка рефератів та індивідуальних наукових робіт, доповідей по відповідних питаннях; розв'язування практичних ситуаційних завдань; складання глосаріїв і термінологічних словників; участь у конференціях, форумах, дебатах, дискусійних круглих столах та ток-шоу.

## **10. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ**

Відповідно до плану вивчення дисципліни «Бізнес-комунікації» передбачається проведення поточного та підсумкового контролю:

- поточний контроль передбачає проведення опитування під час практичних занять, контроль виконання індивідуальних робіт;
- підсумковий контроль реалізується у вигляді іспиту;
- експрес опитування;
- поточне тестування; розв'язок ситуаційних задач;

- складання словника іншомовних термінів за темою;
- конспект на тему;
- анотація додатково вивченої літератури;
- оцінка індивідуального проекту;
- підсумкова контрольне опитування.

#### **Методи контролю:**

1. Оцінювання знань студента під час практичних занять.
2. Написання рефератів.
3. Виконання завдань для самостійної роботи.
4. Проведення проміжних тестів.
5. Проведення поточно контролю.
6. Проведення підсумкового іспиту.

### **11. ФОРМА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ**

Згідно з навчальним планом із дисципліни передбачено іспит, що включає теоретичні питання по всіх темах курсу.

### **12. СХЕМА НАРАХУВАННЯ ТА РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ**

Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи з дисципліни здійснюється в балах відповідно до табл.12.1.

Таблиця 12.1

#### **Розподіл балів оцінювання успішності студентів з навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації»**

Розділ I Поточне тестування та самостійна робота								Розділ II Підсумковий контроль	Всього
Змістовий розділ 1				Змістовий розділ 2					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8		
7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	40	100

\*T1, T2, ..., T8 – теми занять

Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку.

**Поточне оцінювання знань студентів** проводиться протягом семестру у наступних формах:

- усного опитування студентів на практичних заняттях та оцінки рівня їх знань;
- перевірки правильності розв'язання практичних задач;
- експрес-опитування (в усній чи письмовій формі).

#### **Загальна оцінка знань студентів за поточним контролем**

Результати поточного контролю знань студентів в цілому (за усіма формами робіт) оцінюються в діапазоні від **0** до **60** балів.

Студент допускається до підсумкового контролю за умови виконання вимог навчальної програми та у разі, якщо за поточну навчальну діяльність він набрав не менше **36** балів.

#### **Підсумкове оцінювання знань студентів**

Підсумкове оцінювання знань студентів проводиться у формі іспиту.

#### **Критерії оцінювання знань під час іспиту**

Максимальна кількість балів, яку можна отримати на іспиті складає **40** балів (див. табл. 12.2).

Таблиця 12.2

#### **Розподіл балів оцінювання при підсумковому контролі з навчальної дисципліни**

Оцінка в балах за поточне оцінювання	Оцінка в балах за підсумкове оцінювання	Оцінка за національною шкалою
54-60	36-40	Відмінно
45-53	30-35	Добре
36-44	24-29	Задовільно
менше 36	менше 24	Незадовільно

Під час оцінювання відповіді на окреме питання додатково враховуються допущені недоліки та помилки, якими вважаються:

- неохайне оформлення роботи (не загальноприйняті скорочення, незрозумілий почерк, використання олівців замість чітких чорнил) (мінус 2 бали);
- неточності в назвах окремих економічних категорій та понять (мінус 4 бали).

#### **Критерії оцінювання відповіді на теоретичні питання білету:**

1. Повна відповідь на питання, яка оцінюється **«відмінно»**, повинна відповідати таким вимогам:

- розгорнутий, вичерпний виклад змісту даної у питанні проблеми;
- повний перелік необхідних для розкриття змісту питання економічних категорій та законів;
- здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій, підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення;
- уміння користуватись методами наукового аналізу економічних явищ, процесів і характеризувати їхні риси та форми виявлення;
- демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання;
- використання актуальних фактичних та статистичних даних, знань дат та історичних періодів, які підтверджують тези відповіді на питання.

2. Відповідь на питання оцінюється **«добре»**, якщо:

- відносно відповіді на найвищий бал не зроблено розкриття хоча б одного з пунктів, вказаних вище (якщо він явно потрібний для вичерпного розкриття питання) або, якщо:



– при розкритті змісту питання в цілому правильно за зазначеними вимогами зроблені окремі помилки під час: використання цифрового матеріалу.

3. Відповідь на питання оцінюється *«задовільно»*, якщо:

– відносно відповіді на найвищий бал не зроблено розкриття чотирьох чи більше пунктів, зазначених у вимогах до нього (якщо вони явно потрібні для вичерпного розкриття питання);

– одночасно присутні чотири чи більше типів недоліків, які окремо характеризують критерій оцінки питання;

– висновки, зроблені під час відповіді, не відповідають правильним чи загально визначеним при відсутності доказів супротивного аргументами, зазначеними у відповіді;

– характер відповіді дає підставу стверджувати, що особа, яка складає іспит, не зовсім правильно зрозуміла зміст питання чи не знає правильної відповіді і тому не відповіла на нього по суті, допустивши грубі помилки у змісті відповіді.

З урахуванням вищевикладеного результати іспиту оцінюються в діапазоні від **0** до **40** балів для студентів. При цьому, якщо відповіді студента на екзамені оцінені менше ніж на 30%, він отримує незадовільну оцінку за результатами іспиту та незадовільну загальну підсумкову оцінку.

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни складається з суми балів за результати поточного контролю знань та за виконання завдань, що виносяться на іспит.

Загальна підсумкова оцінка не може перевищувати **100 балів**.

Загальна підсумкова оцінка в балах, за національною шкалою та за шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та залікової книжки студента (див. табл. 12.3).

Таблиця 12.3

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
66-73	D	задовільно	
60-65	E		
30-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-29	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### **13. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ:**

- робоча навчальна програма дисципліни;
- плани лекцій, практичних занять та самостійної роботи студентів;
- тези лекцій з дисципліни;
- навчальні посібники;
- методичні рекомендації та розробки для викладача;
- методичні вказівки до практичних занять для студентів;
- методичні матеріали, що забезпечують самостійну роботу студентів;
- тестові та контрольні завдання до практичних занять;
- перелік питань та завдань для поточного і проміжного контролю знань з дисципліни;
- перелік питань до іспиту, завдання для перевірки практичних навичок під час іспиту.

### **14. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

#### **Основна (базова):**

1. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. - К.: Ліра-К, 2017. – 304 с.
2. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с
3. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / [за заг. ред. Н.Д. Бабич]. – Чернівці: Книги- ХХІ, 2016. – 496 с.
4. Химиця Н.О. Ділова комунікація: навчальний посібник / Н.О. Химиця, О.О. Морушко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. – 208 с.
5. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник / О.М. Холод. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 212 с.

#### **Допоміжна :**

1. Анопченко Т., Болешин Г. и др. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления. – М.: Феникс, 2010 – 384 с.
2. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: Издательство: Инфра-М, 2008.–207с.
3. Дик Улла. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки: Издательство: Гуманитарный центр, 2007. – 188 с.
4. Ділові контакти з іноземними партнерами: навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 284 с.
5. Каймакова М.В. Коммуникации в организации: текст лекций. – Ульяновск, УлГТУ, 2008. – 73 с.
6. Моисеева И.П. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие. – Томск, Изд-во ТПУ, 2007. – 104 с.

7. Бибик С.П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. -Х.: Фолио, 2005. - 491 с.
8. Давидовская М.И., Лапо А.И., Пупцев А.Е. Современные информационные технологии: учебное пособие для гуманитарных факультетов / М.И. Давидовская, А.И. Лапо, А.Е. Пупцев. – Вильнюс. ЕГУ, 2008. – 425 с.
8. Андрушків, Б. М. Корпоративне управління [Текст]: навч. посіб. / Б.М.Андрушків, С.П.Черничинець. – К.: Кондор, 2011. – 528 с.
9. Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. – 204 с.

## 15. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ:

1. Бебик В.М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз:моногр. // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
2. Верховна Рада України // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>
3. Голубев Р.Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
4. Державна служба статистики України // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
5. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. Рабочая книга менеджера PR: электронная книга // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.doclist.ru/ebooks/reklama/1412.html>
6. Интернет для бизнеса. Бизнес-энциклопедия // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.handbooks.ru/handbook/10/demo>
7. Интернет-технологии в экономике знаний Серия: Учебники для программы MBA // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://stbooks.ru/item/14291>
8. Кирсанова М.В. и др. Деловая переписка: // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008986.pdf>
9. Литвинцева А.В. Новые информационно-коммуникационные технологии – формообразующий фактор культуры // Електронний ресурс. – Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Niz/2005\\_5/litvinceva.htm](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Niz/2005_5/litvinceva.htm)
10. Лич Эдмунд. Культура и коммуникация. Логика взаимосвязи символов. // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Manzhura/0000774.pdf>

11. Мёрдок-Стерн Серена. Общение на английском: телефон, факс, e-mail, деловая переписка. // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi7/0007748.pdf>
12. Мерманн Элизабет. Коммуникация и коммуникабельность // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008977.djvu>
13. Міністерство освіти і науки України // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://www.mon.gov.ua>
14. Міністерство фінансів України // Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://www.mof.gov.ua/uk>
15. Президент України // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://www.president.gov.ua>
16. Рева В.Е. Деловое общение: Электронная версия // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003285.pdf>
17. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент: учебно-методическое пособие. Электронная версия // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003286.pdf>
18. Самойленко В.В. Роль інформаційних та комунікаційних технологій в маркетингових каналах // Электронный ресурс. – Режим доступа: [http://peredovik.org/rol\\_informatsiinyh\\_ta\\_komunikatsiinyh\\_tehnologiy\\_v\\_marketingovih\\_kanalakh.html](http://peredovik.org/rol_informatsiinyh_ta_komunikatsiinyh_tehnologiy_v_marketingovih_kanalakh.html)
19. Современные коммуникационные технологии в организации // Электронный ресурс. – Режим доступа: [http://itsjournalist.ru/Articles/sovremennye\\_kommunikacionnye\\_tehnologii\\_v\\_organizacii.html](http://itsjournalist.ru/Articles/sovremennye_kommunikacionnye_tehnologii_v_organizacii.html)
20. Урядовий портал // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://www.kmu.gov.ua>
21. Шавкун І.Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009006.pdf>
22. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти // Электронный ресурс. – Режим доступа: [http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009\\_23/shavkun.pdf](http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009_23/shavkun.pdf)
23. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент» // Электронный ресурс. – Режим доступа: [http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn\\_dil\\_kommun.pdf](http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf)
24. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009005.pdf>