

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
(найменування центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки)
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
(повне найменування заклади вищої освіти)

Кафедра Підприємництва, торгівлі та біржової діяльності
(назва кафедри, яка відповідає за дисципліну)



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. декана ФБАД

Віра САВЧЕНКО

« 22 » 08 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Бізнес-комунікації»

(код і назва навчальної дисципліни)

спеціальність 076 "Підприємство та торгівля"
(код і назва спеціальності)

освітня програма (спеціалізація) «Економіка підприємства»
(назва спеціалізації)

інститут, факультет Факультет будівництва, архітектури та дизайну
(назва інституту, факультету)

мова навчання українська

Запоріжжя – 2023 рік

Робоча програма з дисципліни «Бізнес-комунікації»
(назва навчальної дисципліни)

для здобувачів другого освітнього рівня спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля», освітня програма (спеціалізація) «Економіка підприємства»

« 18 » 08 2023 рік. 12 с.

Розробник: Чернова І.В., канд. філол. наук, доцент кафедри ПТБД
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри « Підприємництва, торгівлі та біржової діяльності»
Протокол від « 18 » 08 2023 року № 1

Гарант освітньої програми «Економіка підприємства»
« 18 » 08 2023 року _____ (підпис) Кривець (О.М. Крайнік)
(прізвище та ініціали)

Завідувач кафедри «Підприємництва, торгівлі та біржової діяльності»
« 18 » 08 2023 року _____ (підпис) Ткаченко (А.М. Ткаченко)
(прізвище та ініціали)

Схвалено науково-методичною комісією факультету будівництва, архітектури та дизайну
(найменування факультету)

Протокол від « 22 » 08 2023 року № 1
« 22 » 08 2023 року Голова Савченко (В.О. Савченко)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність (напрямок підготовки), освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <u>07 «Управління та адміністрування»</u> (шифр і назва)	Нормативна	
Модулів – 2	Спеціальність (освітня програма, спеціалізація) <u>076 «Підприємництво та торгівля»</u> <u>«Економіка підприємства»</u> (код і назва)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин - 90		2-й	2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента –	Освітній ступінь: <u>Магістр</u>	Лекції	
		14 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		14 год.	2 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		62 год.	84 год.
Індивідуальні завдання:			
1	1		
Вид контролю: залік			

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 31 –

для заочної форми навчання – 6,6% / –

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» є формування у студентів розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки ділової людини, засвоєння ключових теоретичних положень та вироблення необхідних практичних навичок, що дозволяють підвищити ефективність бізнесової діяльності.

У результаті вивчення курсу здобувачі вищої освіти здобудуть такі **компетентності**:

- здатність вільно й ефективно спілкуватися державною мовою у сфері фахової комунікації; - здатність працювати в команді та автономно;
- здатність бути критичним і самокритичним;
- здатність навчатися й оволодівати сучасними знаннями та технологіями;
- здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу, узагальнення та систематизації; - здатність до організації ефективної ділової комунікації в публічній сфері (бесіда, дискусія, перемовини, брифінг, пресконференція, презентація, проєктна діяльність тощо.);
- здатність до організації ефективної письмової ділової комунікації.
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Очікувані програмні результати:

Вивчення навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Демонструвати знання і розуміння теоретичних основ та принципів провадження маркетингової діяльності.

Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

Спілкуватись в усній та письмовій формі державною мовою.

2. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Місце комунікацій в бізнес-культурі

Тема 1. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної культури бізнесу. Етичні засади бізнес-середовища

Сутність та основні характеристики бізнес-середовища. Виникнення та розвиток професійної культури. Механізми формування бізнес-культури. Теоретичні основи та місце комунікації в бізнесі. Бізнес-етика, головні цінності.

Тема 2. Типологія конфлікту. Правила запобігання конфлікту

Поняття та природа конфліктів. Конфлікти в бізнес-середовищі, їх специфіка. Ефективні засоби вирішення бізнес-конфліктів. Комунікативні інструменти запобігання конфліктам. Стратегії ефективної взаємодії у конфліктних ситуаціях

Тема 3. Стандарти ділового етикету. Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу

Принципи комунікації з діловим середовищем. Основні правила сучасного ділового етикету. Вітчизняні та зарубіжні традиції ділового етикету.

Змістовий модуль 2

Бізнес-комунікації

Тема 4. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес

Поняття бізнес-комунікацій. Етапи бізнес-комунікацій та їх типологія. Актуальні моделі бізнес-комунікацій. Мотивація як складова ефективної комунікації .

Тема 5. Стратегії ведення переговорів. Маніпулятивні технології

Загальна характеристика переговорної діяльності. Основні завдання, функції та закономірності переговорної діяльності. Психологічні технології та прийоми ведення переговорів. Маніпулятивні техніки та способи протидії.

Тема 6. Письмові бізнес-комунікації

Бізнес-комунікації як процес передачі інформації. Основні правила письмових бізнес-комунікацій. Жанрова своєрідність та стандарти ділових паперів. Мовні особливості ділових паперів.

Тема 7. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях

Комунікація та публічний виступ. Підготовка публічного виступу. Правила ефективного публічного виступу. Ораторська майстерність в бізнесі.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усь ого	у тому числі					усь ого	у тому числі				
		л	п	л а б	ін д	с. р.		л	п	лаб	ін д	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Психологія управління												
Тема 1. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної культури бізнесу. Етичні засади бізнес-середовища	12	2	2	-	-	8	12	1	-	-	-	11
Тема 2. Типологія конфлікту. Правила запобігання конфлікту	13	2	2	-	-	9	13	-	-	-	-	13
Тема 3. Стандарти ділового етикету. Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу	13	2	2	-	-	9	13	1	-	-	-	12
Разом за змістовим модулем 1.	38	6	6	-	-	26	38	2	-	-	-	36
Змістовий модуль 2. Психологія конфлікту												
Тема 4. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	13	2	2	-	-	9	13	1	-	-	-	12
Тема 5. Стратегії ведення переговорів.	13	2	2	-	-	9	13	1	-	-	-	12

Маніпулятивні технології												
Тема 6. Письмові бізнес-комунікації	13	2	2	-	-	9	13	-	1	-	-	12
Тема 7. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	13	2	2	-	-	9	13	-	1	-	-	12
Разом за змістовим модулем 2	52	8	8	-	-	36	52	2	2	-	-	48
РАЗОМ	90	14	14	-	-	62	90	4	2			84

4. Теми семінарських занять

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

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин денне/заочне
1	Тема 1. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної культури бізнесу. Етичні засади бізнес-середовища	2 / -
2	Тема 2. Типологія конфлікту. Правила запобігання конфлікту	2 / -
3	Тема 3. Стандарти ділового етикету Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу	2/-
4	Тема 4. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	2 / -
5	Тема 5. Стратегії ведення переговорів. Маніпулятивні технології	2 /-
6	Тема 6. Письмові бізнес-комунікації	2 / 1
7	Тема 7. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	2 / 1

6. Теми лабораторних занять

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

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин денне/ заочне	
1	Тема 1. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної культури бізнесу. Етичні засади бізнес-середовища	8	11
2	Тема 2. Типологія конфлікту. Правила запобігання конфлікту	9	13
3	Тема 3. Стандарти ділового етикету Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу	9	12
4	Тема 4. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	9	12
5	Тема 5. Стратегії ведення переговорів. Маніпулятивні технології	9	12
6	Тема 6. Письмові бізнес-комунікації	9	12
7	Тема 7. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	9	12
Разом		62	84

8. Індивідуальні завдання

Для заочної форми навчання – виконання контрольної роботи

9. Методи навчання

Під час викладання дисципліни використовуються такі методи навчання:

- розповідь – для оповідної, описової форми розкриття навчального матеріалу;
- пояснення – для розкриття сутності певного явища, закону, процесу;
- бесіда – для усвідомлення за допомогою діалогу нових явищ, понять;
- ілюстрація для розкриття предметів і процесів через їх символічне зображення (рисунок, схеми, графіки);
- практична робота – для використання набутих знань у розв'язанні практичних завдань;
- аналітичний метод – мисленого або практичного розкладу цілого на частини з метою вивчення їх суттєвих ознак;
- індуктивний метод – для вивчення явищ від одиничного до загального;
- дедуктивний метод – для вивчення навчального матеріалу від загального до окремого, одиничного;
- проблемний виклад матеріалу – для створення проблемної ситуації.

Основні форми навчального процесу при вивченні дисципліни «Психологія управління та медіація»:

- навчальні заняття;
- самостійна робота студентів;
- робота в наукових бібліотеках та мережі Інтернет;
- контрольні заходи.

Види навчальної роботи студентів:

- лекція;
- практичні заняття(тренінги);
- консультація;
- виконання контрольної роботи (для заочної форми навчання);
- іспит.

10. Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин.
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і зараховуються із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під поточного та підсумкового контролю заборонені(зокрема й із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються додаткові бали.

11.Критерії оцінювання

Залік

Поточне тестування та самостійна робота									Підсумковий тест (залік)	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	МК1	T4	T5	T6	T7	МК2	10	100
10	10	10	10	10	10	10	10	10		

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі	Оцінка за національною шкалою
-------------------	-------------------------------

види навчальної діяльності	для заліку
60-100	зараховано
1-60	не зараховано

12. Методичне забезпечення

1. Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни “Бізнес-комунікації” для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за освітньою програмою «Управління проєктами» зі спеціальності 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» усіх форм навчання/Укл. І.В. Чернова - Запоріжжя: НУ ЗП, 2023
2. Методичні вказівки до контрольної та самостійної роботи з дисципліни «Бізнес-комунікації» для здобувачів другого(магістерського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Управління проєктами» спеціальності 073 «Менеджмент» денної і заочної форми навчання/Укл. І.В.Чернова, - Запоріжжя: НУ ЗП, 2023

13. Рекомендована література

Базова

1. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб./Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. – Київ: Видавництво Ліра-К, 2017. – 304 с.
2. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс/ Укладач: Л.М. Шульгіна – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. – 151 с.
3. Попова О.В. Формування вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю : монографія. – Харківський національний університет педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди. – 2016. – 233 с. 140
4. Business Communication and Report Writing. Handbook URL: https://www.fasset.org.za/downloads/Business_Communication_and_Report_Writing_Handbook.pdf

Додаткова

5. Віннікова І.І. Особливості використання інструментів SMM у маркетинговій діяльності українських підприємств // Економічний вісник НТУУ «КПІ». – 2017. - №14. – С. 270-285.

6. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. – Київ.: Наш формат. – 2019. – 263 с.

7. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Грищенко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с.

8. Снітинський В., Завальницька Н., Брух О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі. – Львів.: Магнолія. – 2017. – 287 с.

9. Тимохова Г.Б. Етика в рекламній та PR-діяльності. – Львів.: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету. – 2018.

10. Шульгіна Л., Тищенко О. Інтернет комунікації та їх вплив на конкурентні позиції підприємства // Актуальні проблеми економіки і управління, Вип. 10, 2017. URL: http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/66908/pdf_50

11. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація. Підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро: Гудвін. – 2020.

12. Ларі Кінг, Білл Гілберт. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Київ: Моноліт-Bizz. 2023. 204 с.

Інтернет джерела:

1. <https://www.youtube.com/watch?v=NPtMs0eCc9M> – Комунікації в бізнесі.

2. <https://life.nv.ua/ukr/blogs/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese-50072511.html> – Комунікації в бізнесі.

3. <https://www.youtube.com/watch?v=ZLKTPQVuxr8> – Дієві комунікації. Практика репутаційного менеджменту.

4. https://www.youtube.com/watch?v=Lx3wFdgY_Ds – Правила ефективної комунікації.

5. <https://www.youtube.com/watch?v=GxAobdahR34> – The Communication Process.

6. <https://www.youtube.com/watch?v=yf83PQJThIU> – Організаційна структура: що це таке і навіщо вона потрібна?

7. <https://www.youtube.com/watch?v=ihLPZx6ZWfA> – Типи організаційних структур. 8. <https://www.youtube.com/watch?v=-6ZUj7Osg3U> – Діловий стиль: базові речі для бізнесвумен.

8. <https://www.youtube.com/watch?v=qEOuTbz2Fss> – Дрес-код для успішних чоловіків.

9. <https://www.youtube.com/watch?v=C16RvH8Qbac> – Поняття професійної етики та її структура.

10. <https://www.youtube.com/watch?v=Ef-wMp-yY0E> – Приклад складних переговорів.

11. <https://www.youtube.com/watch?v=ZLKTPQVuxr8> – Дієві комунікації. Практика репутаційного менеджменту.

12. <https://www.youtube.com/watch?v=7MtqeRC1z90> Як маніпулюють людьми через телебачення?

13. <https://www.youtube.com/watch?v=7DGxvkdqWRA> Маніпуляції у рекламі
14. <https://www.youtube.com/watch?v=62mmEanimRw> Як нами маніпулюють
15. <https://www.youtube.com/watch?v=peN09BPRzg8> 5 психологічних трюків, яким не учать у школах
16. <https://www.youtube.com/watch?v=SdpDuECR6z8> Мистецтво публічного виступу
17. <https://www.youtube.com/watch?v=K-ftQPGT2gs> Як підготуватися до виступу на публіці
18. https://www.youtube.com/watch?v=dccgkJVgtpI&list=PL1PIwamTwYsNf9_GzD_yDH3e0chEXTzj у Майстер-клас «Ораторське мистецтво». Заняття 1.
19. https://www.youtube.com/watch?v=dkVsXjl0b8k&list=PL1PIwamTwYsNf9_GzD_yDH3e0chEXTzj у&index=2 Майстер-клас «Ораторське мистецтво». Заняття 2.
20. https://www.youtube.com/watch?v=qEfaC9_ipiI&list=PL1PIwamTwYsNf9_GzD_yDH3e0chEXTzj &index=3 Майстер-клас «Ораторське мистецтво». Заняття 3.