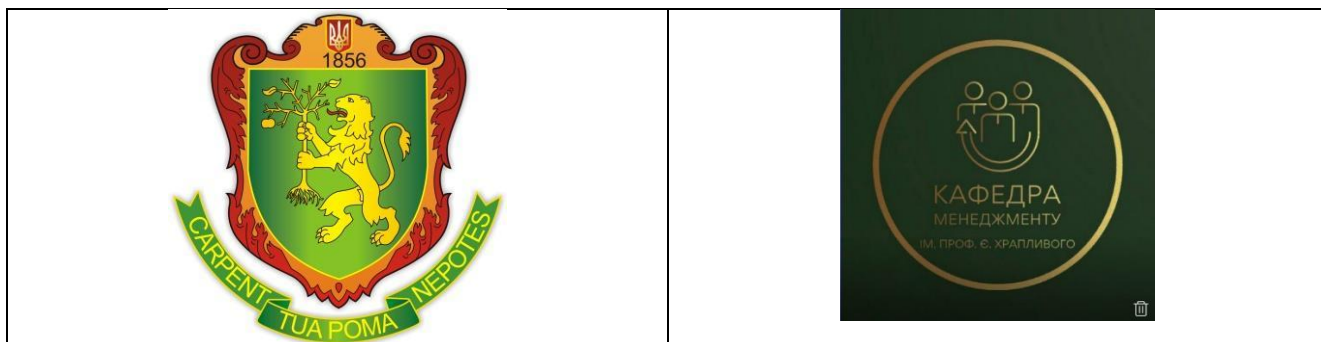


**Міністерство освіти і науки України**  
**Львівський національний університет природокористування**  
**Факультет управління, економіки та права**  
**Кафедра менеджменту ім. проф. Є.В. Храпливого**



**СИЛАБУС**  
**НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ»**

освітньо-професійна програма «Менеджмент»  
спеціальність 073 «Менеджмент»  
другий (магістерський) рівень вищої освіти

**ВИКЛАДАЧ**

**Синюк Оксана Василівна**



*E-mail:*

[oksanasinjuk@gmail.com](mailto:oksanasinjuk@gmail.com)

*Телефон*

+380679998607 (Viber)

Доцент кафедри менеджменту ім. проф. Є.В. Храпливого Львівського національного університету природокористування, доцент, кандидат економічних наук. Викладач з 20-річним досвідом роботи, автор та співавтор понад 290 наукових та навчально-методичних праць.

Читає курси: “Соціальний менеджмент”, “Бізнес-комунікації”, “Управління персоналом”, “Економіка праці та управління персоналом”.

Сфера наукових інтересів: ефективність управління підприємствами, інвестиційна привабливість підприємств, соціальний менеджмент, управління персоналом, управління комунікаціями.

**ЛЬВІВ 2024**

**Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»**

**Спеціальність: 073 «Менеджмент»**

**Освітньо-професійна програма «Менеджмент»**

**Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

**Кількість кредитів – 3**

**Компонент освітньої програми: вибіркова**

**Мова викладання: українська**

### **Опис дисципліни**

Ефективні комунікації є ключовим фактором успішного ведення бізнесу в сучасних умовах. Вони сприяють налагодженню стосунків з партнерами, клієнтами та колегами, допомагають уникати конфліктів та непорозумінь, впливають на репутацію компанії та її конкурентоспроможність. Вивчення бізнес-комунікацій дозволяє розвивати навички ведення переговорів, публічних виступів, письмового та усного спілкування, що є необхідними для професійного розвитку сучасного менеджера.

Програма дисципліни «Бізнес-комунікації» відноситься до вибірових дисциплін та складена відповідно до освітньо-професійної програми «Менеджмент» другого (магістерського) рівня вищої освіти.

Вимоги до знань та умінь визначаються галузевими стандартами вищої освіти України.

**Предметом вивчення освітньої компоненти** є бізнес-комунікації як система інструментів і методів взаємодії в організаційному середовищі.

**Метою вивчення освітньої компоненти** «Бізнес-комунікації» є формування у здобувачів вищої освіти комплексного розуміння механізмів і принципів ефективних комунікацій у бізнесі.

**Основні завдання освітньої компоненти** «Бізнес-комунікації» полягає в ознайомленні здобувачів вищої освіти з основними поняттями та видами бізнес-комунікацій, формуванні навичок етичного та професійного спілкування, вивченні психологічних аспектів взаємодії, опануванні стратегій і тактик ведення переговорів, розвитку вмінь розпізнавати маніпуляції, засвоєнні принципів внутрішнього PR, а також у формуванні навичок письмової комунікації та публічних виступів для ефективного донесення бізнес-ідей.

## Структура курсу

Тема	Результати навчання	Завдання
Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	Поняття і роль комунікації. Місце комунікації в управлінні бізнесом. Завдання бізнес-комунікацій. Види і форми комунікацій. Процес комунікації. Схеми організаційних структур у бізнесі.	Питання, практична робота
Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій	Етика як наука: етимологія терміну, поняття, структура, завдання та функції. Бізнес-комунікації з аспекту етики. Історія розвитку етикету в Україні. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Діловий стиль: візитні картки, одяг ділової людини, сувеніри та подарунки, етикет за столом. Професійна культура та мораль. Культура слухання та культура мовлення. Вимоги до публічного виступу. Форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділова розмова по телефону, ділове листування, ділові прийоми. Норми поведінки керівника. Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації.	Питання, практична робота
Тема 3. Психологія бізнес-комунікацій	Психологічні особливості та фактори бізнес-комунікацій. Комунікації та професіональний розвиток. Комунікації та професіональний розвиток. Здібності та характер як чинники бізнес-комунікацій. Специфіка міжособистісної комунікації. Розуміння у процесі бізнес-комунікації. Правила ефективних бізнес-комунікацій.	Питання, практична робота
Тема 4. Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів	Переговори як різновид комунікації. Стратегії ведення переговорів. Динаміка переговорів. Динаміка переговорів. Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей.	Питання, практична робота
Тема 5. Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів	Прийоми, що використовуються при позиційному торзі. Прийоми, що використовуються при конструктивних переговорах. Прийоми, що носять двоїстий характер. Склад групи переговорників, вибір і підготовка місця зустрічі. Уміння слухати у переговорах. Ідентифікація конфлікту та рекомендації щодо його розв'язання. Психологічні умови успішності	Питання, практична робота

	переговорів. Поради переговорників-експертів. Ефективні переговорні тактики.	
Тема 6. Маніпуляція у переговорах	Поняття маніпуляції в переговорах. Варіанти емоційного тиску. Варіанти маніпуляції довірою. Варіанти маніпуляції обставинами. Варіанти маніпулятивної подачі інформації. Популярні маніпулятивні тактики. Типи маніпуляторів за Евереттом Шостромом. Причини маніпулятивної поведінки та прийоми захисту від маніпуляторів.	Питання, практична робота
Тема 7. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти	Сутність, завдання і порядок розроблення внутрішнього PR. Внутрішній PR і управління кадрами. Інформаційна система внутрішнього PR. Прямі інструменти внутрішнього PR. Непрямі інструменти внутрішнього PR. Дослідження настроїв працівників. Принципи особистісного зростання.	Питання, практична робота
Тема 8. Письмові бізнес-комунікації	Сутність, критерії та завдання ділового листування. Типові помилки у діловому листуванні. Маніпуляції у діловому листуванні. Правильний початок і завершення професійного ділового електронного листа.	Питання, практична робота
Тема 9. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	Подолання страху перед аудиторією. Спілкування з аудиторією: зв'язок зі слухачами, жести, голос. Помилки під час вступу до промови. Вдалий початок публічного виступу. Правила успішного публічного виступу. Роль закінчення промови.	Питання, практична робота

### Навчальний контент

#### Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОПП	Програмні компоненти
ЗК	ЗК01. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК03. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.. ЗК09. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
СК	СК1. Здатність використовувати фундаментальні закономірності розвитку фінансів, банківської справи та страхування у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності. СК4. Здатність оцінювати дієвість наукового, аналітичного і методичного інструментарію для обґрунтування управлінських рішень у сфері фінансів, банківської справи та страхування. СК5. Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати

	<p>професійну кваліфікацію.</p> <p>СК6. Здатність застосовувати міждисциплінарні підходи при розв'язанні складних задач і проблем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.</p> <p>СК8. Здатність застосовувати інноваційні підходи в сфері фінансів, банківської справи та страхування.</p>
ПР	<p>ПР01. Використовувати фундаментальні закономірності розвитку фінансів, банківської справи та страхування у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.</p> <p>ПР03. Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.</p> <p>ПР06. Доступно і аргументовано представляти результати досліджень усно і письмово, брати участь у фахових дискусіях.</p> <p>ПР08. Вміти застосовувати інноваційні підходи у сфері фінансів, банківської справи та страхування та управляти ними.</p> <p>ПР13. Оцінювати ступінь складності завдань при плануванні діяльності та опрацюванні її результатів</p>

## 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. : КПІ 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-111svidomistyu-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.

### Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Бібліотечно-інформаційні ресурси – книжковий фонд, періодика та фонди на електронних носіях бібліотеки ЛНУП, державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек та інших наукових бібліотек України.

2. Віртуальне навчальне середовище ЛНУП.  
URL:<https://moodle.lnup.edu.ua/>

3. Електронні інформаційні ресурси мережі Інтернет:

➤ Прискорена гібридна хмарна платформа даних. URL:  
<https://www.weka.io/accelerated-cloud-data-platform/>

➤ JupyterLab. URL:<https://jupyter.org/>

➤ Evolutionary Complexity Research Group (EPlex): <http://eplex.cs.ucf.edu/>

### Політика оцінювання

**Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань під час заняття.

**Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально в дистанційному режимі (у онлайн формі за погодженням із деканом факультету і лектором курсу).

### Оцінювання

Результати навчальної діяльності оцінюються за 100-бальною шкалою.

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

**До Силабусу також готуються матеріали навчально-методичного комплексу:**

- 1) Навчальний контент (конспект лекцій за всіма темами, інші навчальні та інформаційні матеріали);
- 2) Тематика та зміст практичних робіт;
- 3) Електронне навчання у віртуальному навчальному середовищі ЛНУП (<https://moodle.lnup.edu.ua/>).