

Національний університет біоресурсів і природокористування України

Кафедра адміністративного менеджменту та ЗЕД



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету

Остапчук А.Д.

“ ” 2023 р.

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри адміністративного
менеджменту та ЗЕД

Протокол № 17 від “17” травня 2023 р.

Завідувач кафедри

(Луцьк В.В.)

“РОЗГЛЯНУТО”

Гарант ОП “Менеджмент ЗЕД”

Гарант ОП

(Діброва Л.В.)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

„Бізнес-комунікації”

Спеціальність 073 Менеджмент
(шифр і назва спеціальності)

Освітня програма Менеджмент ЗЕД

Факультет аграрного менеджменту

Розробники к.е.н., доц. Костюк О.Д., Міщенко І.А.
(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2023 р.

1. Опис навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	073 Менеджмент	
Освітня програма	Менеджмент ЗЕД	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (якщо є в робочому навчальному плані)	_____ (назва)	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	1	_____
Семестр	1	_____
Лекційні заняття	15 год.	-
Практичні, семінарські заняття	15 год.	-
Лабораторні заняття	_____ год.	_____
Самостійна робота	_90 год.	-
Індивідуальні завдання	_____ год.	_____ год.
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента –	_____ год. _____5_____ год.	_____

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни - набуття знань з питань комунікацій в менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вміння формувати імідж організації та ділової людини

Завдання дисципліни:

- формування знань та практичних навичок з технології ділових комунікацій в бізнесі;
- розвиток навичок міжособистісного спілкування, комунікацій, презентацій, вміння працювати індивідуально і в команді.

Набуття компетентностей:

Інтегральна компетентність (ІК): здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми з менеджменту зовнішньоекономічної діяльності або у процесі

навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог. Загальні компетенції (ЗК):

ЗК№2 - Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.

ЗК№3 - Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК№4 - Здатність мотивувати людей рухатися до спільної мети, працювати в команді

ЗК№5 - Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Фахові (спеціальні) компетентності (СК):

СК№5-Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК№6-Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.

СК№8- Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.

ПРН7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

ПРН9. Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.

ПРН10. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.

ПРН11. Забезпечувати особистий професійний розвиток та планування власного часу.

ПРН12. Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом).

ПРН16. Бути здатним управляти, планувати, організовувати та контролювати процес укладання підприємством міжнародних комерційних угод, забезпечувати ефективну роботу з контрагентами.

3. Програма та структура навчальної дисципліни для: повного терміну денної форми навчання

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усь ого	у тому числі					усь го	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
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи бізнес-комунікацій												
Тема 1 Бізнес-комунікації як процес взаємодії ділових партнерів	14	2	2			10						
Тема 2. Невербальні засоби ділової комунікації	14	2	2			10						
Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації	14	2	2			10						
Тема 4. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	14	2	2			10						

Разом за змістовим модулем 1	56	8	8			40						
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти управління комунікаційними процесами												
Тема 5. Стратегія ведення бізнес-переговорів	14	2	2			10						
Тема 6. Управління комунікативними конфліктами	14	2	2			10						
Тема 7. Управлінська документація та її оформлення	22	1	1			20						
Тема 8. Етика ділових комунікацій	14	2	2			10						
Разом за змістовим модулем 2	64	7	7			50						
Усього годин	120	15	15			90						

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Місце комунікації в управлінні бізнесом	2
2	Форми невербального спілкування	2
3	Види і засоби вербальної комунікації	2
4	Техніки подолання страху перед аудиторією	2
5	Аналіз історії успішних перемовин (за власним вибором)	2
6	Поведінки при конфліктних ситуаціях. Методи вирішення конфлікту	2
7	Аналіз типових помилок у діловому листуванні	1
8	Ділові якості українських бізнесменів	2
	Разом	15

5. Самостійна робота студентів

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Схеми організаційних структур у бізнесі	10
2	Імідж ділової людини як елемент невербального спілкування	10
3	Способи ділового спілкування	10
4	Впевненість, харизма при спілкуванні з особистостями різного типу	10
5	Маніпуляції в переговорах	10
6	Психологічні аспекти конфліктів	10
7	Маніпуляції у діловому листуванні	20
8	Гендерні засади ділової етики	10
	Разом	90

6. Контрольні питання, тести для визначення рівня засвоєння знань студентами

1. Роль комунікацій в ділових відносинах.
2. Комунікація та її компоненти.
3. Засоби комунікацій.

4. Бар'єри комунікацій.
5. Типи співрозмовників.
6. Основні визначення: поняття і предмет вивчення бізнес-комунікацій.
7. Типологія бізнес-комунікацій.
8. Види комунікацій.
9. Усні й письмові комунікації.
10. Комунікації з точки зору зворотнього зв'язку.
11. Зовнішні і внутрішні, горизонтальні і вертикальні комунікації.
12. Види ділового спілкування
13. Робота над змістом презентації. Створення тексту. Підготовка до виступу.
14. Секрети ефективного виступу: як можна його оживити?
15. Візуальний супровід презентації.
16. Усні комунікації: Мистецтво аргументації в презентації
17. Принципи поведінки на переговорах.
18. Підготовка до переговорів. Процес переговорів.
19. Способи взаємодії в переговорах.
20. Невербальні аспекти спілкування.
21. Види нарад. Обов'язки співробітника, який веде нараду.
22. Стандартний хід наради. Методи вироблення і прийняття рішень.
23. Бар'єри письмових комунікацій.
24. Комунікації в конфліктних ситуаціях.
25. Стратегія ділової телефонної бесіди.
26. Сторітеллінг (storytelling) у внутрішніх комунікаціях.
27. Рекомендації з ведення телефонних розмов.
28. Стандартні фрази, які допомагають вести ділову бесіду.
29. Структура ділового листа.
30. Мова листа і принципи складання ділових листів.
31. Особливості письмової ділової мови: офіційно-діловий стиль.
32. Комунікації у сфері бізнесу (B2B communications).
33. Інструменти міжнародних бізнес-комунікацій
34. Тенденції у розвитку комунікативних технологій.
35. Ефективність комунікацій у сфері бізнесу.

Тестування: <https://elearn.nubip.edu.ua/enrol/index.php?id=4680>

7. Методи навчання: лекції, практичні і семінарські заняття, кейси, ділові ігри, самостійна робота

8. Методи контролю: усне опитування, тестове завдання

9. Розподіл балів, які отримують студенти. Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з таблицею 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 26.04.2023 р. протокол № 10).

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результатами складання	
	екзаменів	заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни **R**_{дис} (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи **R**_{нр} (до 70 балів): **R**_{дис} = **R**_{нр} + **R**_{ат}.

10. Рекомендована література

Базова

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Навч. посібник. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
2. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.
3. Бучацька І.О., Дубовик Т.В. Ділові переговори: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2012. 252 с.
4. Ділове спілкування: навч. посіб.- Красноармійськ: КП. ДонНТУ, 2009. 380с.
5. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент: навч. посібник. Л.: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с.
6. Зінченко В.М., Степаненко О.К. Формування мовленнєвої компетентності професійно орієнтованої особистості: посібник. Дніпро: СПД «Охотнік», 2017. 80 с.
7. Етика ділових відносин: навчальний посібник / [Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б. та ін.]. Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.
8. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. К.: Кондор, 2008. 356 с.
9. Приходько О.С., Самойлов І.Л., Шубкіна О.Ю. Ділові комунікації: навч. посібник. Вид-во: СФУ, 2020. 368 с.
10. Химиця Н.О., Морущко О.О. Ділова комунікація: навч. посібник. Львів: Видво Національного університету «Львівська політехніка», 2016. 224 с.
11. Холод О.М. Комунікаційні технології : підручник. К.: КиМУ, 2011. 313с.
12. Шкіцька І.Ю. Управлінське документознавство [Електронний ресурс]: навч. посіб. 2-ге вид., оновл. і доповн. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 382 с.
13. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – Центр учбової літератури, 2017. 168 с.

Додаткова література:

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. К.: Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.
2. Ботвіна Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації. К.: Арттек, 2012. 208 с.
3. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П. та ін. Етика ділового спілкування: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344с
4. Джонсон, Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Пер. з англ. В. Хомика. К.: Вид. дім «КМ Академія», 2003. 288с.
5. Патрік Кінг «Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним». К.: КНИГОЛАВ, 2017. 128 с.
6. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2017. 304 с.
7. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навч. посіб. / Є.І. Бородін, К.В. Комарова, Н.А. Липовська, Т.М. Тарасенко. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184 с.
8. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с.

Інтернет-ресурси:

1. Навчальна програма «ГОВОРИТЬ БІЗНЕС. URL: Де і як комунікувати під час війни». <https://thedigital.gov.ua/news/govorit-biznes-de-i-yak-komunikuvatipid-chas-viyni-zapuskaemo-bezoplatne-navchannya-dlya-pidpriemtsiv>
2. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн: менеджмент URL: https://pidru4niki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunik atsiya
3. Законодавство України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
4. Навіщо потрібні візитні картки? URL: <http://cikavosti.com/navishhopotribnivizitni-kartki/> .
5. Техніка і методика проведення співбесіди.
6. URL: http://nauditor.com.ua/uk/component/na_archive/29?view=material.