

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. С. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра економіки та публічного управління (№ 601)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова НМК З



Ганна ЛІХОНОСОВА

« 10 » 05 2024 р.

СИЛАБУС
ДИСЦИПЛІНИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ВИБОРУ ГАЛУЗЕВОГО СПРЯМУВАННЯ

Бізнес-комунікації

(назва навчальної дисципліни)

MAJOR «Організаційна культура», дисципліна 1

(назва вибіркової категорії)

Галузь знань: 05 Економіка, 07 Управління та адміністрування, 28 Публічне управління та адміністрування

Спеціальності: 051 Економіка; 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок, 073 Менеджмент, 075 Маркетинг, 281 Публічне управління та адміністрування

Освітні програми: Економіка підприємства; Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок, Менеджмент, Маркетинг, Публічне управління та адміністрування

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Введено в дію з 01.09.2024 року

Харків 2024 рік

Розробник:

д. н. держ. упр., професор
(науковий ступінь і вчене звання)



(підпис)

Вероніка КОВАЛЬЧУК
(ім'я та прізвище)

Силабус навчальної дисципліни розглянуто на засіданні кафедри економіки та публічного управління (№601)

Протокол № 10 від «25» квітня 2024 р.

В. о. завідувача кафедри 601,

д. н. держ. упр., професор
(науковий ступінь і вчене звання)



(підпис)

Вероніка КОВАЛЬЧУК
(ім'я та прізвище)

Погоджено з представником здобувачів освіти:

Представник студентського самоврядування від факультету № 6



(підпис)

Єлизавета ПРОКОФ'ЄВА
(ім'я та прізвище)

1. Загальна інформація про викладача



Ковальчук Вероніка Геннадіївна, д.н. з держ. упр., професор. З 2020 року викладає в університеті наступні дисципліни:

- Управління адміністративними процесами в регіональних економічних системах;
- Управління персоналом в публічній сфері;
- Стратегічне планування сталого розвитку регіону;
- Публічне управління;
- Стратегічне управління;
- Комунікації в державних інституціях.

Напрями наукових досліджень:

- управління соціально-економічним розвитком регіонів,
- формування регіональних стратегій розвитку в Україні,
- стратегічне управління,
- управління персоналом,
- бізнес-комунікації, бізнес-адміністрування.

2. Опис навчальної дисципліни

Семестр, в якому викладається дисципліна – 4 семестр.

Обсяг дисципліни:

4 кредитів ЄКТС (120 годин), у тому числі аудиторних – 54 годин, самостійної роботи здобувачів – 66 годин.

Форми здобуття освіти

Денна, дистанційна, заочна.

Дисципліна – вибіркова.

Види навчальної діяльності–лекції, практичні заняття, самостійна робота здобувача.

Види контролю –поточний, модульний та підсумковий (семестровий) контроль (залік).

Мова викладання– українська.

Необхідні обов'язкові попередні дисципліни (пререквізити) – Розвиток економічного та управлінського світогляду, Вступ до фаху, Самоменеджмент, Менеджмент, Маркетинг.

Необхідні обов'язкові супутні дисципліни (кореквізити) –Управління персоналом.

3. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета

Надання здобувачам вищої освіти ґрунтовних знань щодо принципів та процедур формування системи ефективних бізнес-комунікацій у різних галузях економіки з урахуванням специфіки їх функціонування в умовах глобалізації ринків, алгоритмів використання елементів цієї системи, а також формування вмінь та навиків практичного використання цих знань.

Завдання

- вивчення теоретичних і практичних положень щодо формування ефективних бізнесових комунікацій;
- опанування змістовними, етичними та психологічними аспектами бізнес-комунікацій; характеристиками елементів системи бізнес-комунікацій; змістом професійної культури спілкування; комунікаційними компетенціями; переговорами, внутрішнім PR та діловим листуванням у системі бізнес-комунікацій.
- оволодіння засобами та методами ефективних комунікаційних інструментів шляхом розвитку відповідних компетенцій у працівників та формування системи внутрішніх і зовнішніх бізнес-комунікацій компанії;
- оволодіння навичками розроблення та впровадження заходів із забезпечення результативної та ефективної комунікативної діяльності компанії.

Після опанування дисципліни здобувач набуде наступні **компетентності:**
загальні:

- Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- Здатність приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології.
- Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

спеціальні (фахові):

- Здатність організовувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та комунікаційних технологій.
- Здатність самостійно готувати аналітичні довідки, пропозиції, доповіді.
- Здатність розробляти стратегічні документи розвитку компанії .
- Здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення в умовах глобалізації ринків.
- Здатність ефективно очолювати групову роботу в компанії, формувати міждисциплінарну команду та налагоджувати ефективні комунікації.

Очікується, що після опанування дисципліни здобувачем будуть досягнуті наступні **результати навчання** і він буде:

- Використовувати комунікаційні технології для належного провадження діяльності компанії та практичного застосування відповідного інструментарію, у тому числі на промисловому та споріднених ринках;
- Пояснювати інформацію, ідеї, проблеми та альтернативні варіанти прийняття управлінських рішень фахівцям і нефаківцям у сфері діяльності компанії, представникам різних структурних підрозділів ринкового суб'єкта;
- Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості;
- Демонструвати навички письмової та усної професійної комунікації державною мовою, а також належного використання професійної термінології.

4. Зміст навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1

Теоретичні засади здійснення бізнес-комунікацій

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

- *Форма занять: лекція, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття за темою 1*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 7 годин.

Поняття і роль комунікацій. Значення комунікацій. Комунікація як форма зв'язку, один із проявів інформаційного обміну або обміну інформацією між живими істотами у процесі їх безпосереднього спілкування.

Місце комунікації в управлінні бізнесом. Комунікабельність як схильність, здатність до комунікацій; встановлення контактів і зв'язків, досягнення взаєморозуміння.

Завдання бізнес-комунікацій. Перешкоди до ефективних комунікацій. Види і форми комунікацій: за сферою і масштабом поширення, за ступенем офіційності, за напрямом інформаційних потоків, за засобами передачі інформації, за метою і формою. Процес комунікації, його базові елементи. Схеми організаційних структур у бізнесі.

Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій

- *Форма занять: лекція, практичне заняття, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття за темою 2*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 7 годин.

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..

Тема 3. Психологія бізнес-комунікацій

- *Форма занять: лекція, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*

- *Практичне заняття за темою 3*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні*

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 8 годин.

Психологічні особливості та фактори бізнес-комунікацій. Психологічні механізми міжгрупового та міжособистісного спілкування.

Комунікації та професіональний розвиток. Рівні реалізації комунікацій.

Вплив темпераменту на бізнес-комунікації. Типи темпераменту. Риси темпераменту. Здібності та характер як чинники бізнес-комунікацій. Загальні, спеціальні і комунікативні здібності особистості. Риси характеру особистості.

Специфіка міжособистісної комунікації. Аспекти специфіки міжособистісної комунікації. Комунікативна толерантність, її види. Розуміння у процесі бізнес-комунікації. Психологічні механізми розуміння. Правила ефективних бізнес-комунікацій. Особливості бізнес-комунікацій.

Модульний контроль 1

- *Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 2 години*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів – за необхідністю.*

Підготовка до модульного контролю.

Змістовний модуль 2

Організація та здійснення бізнес-комунікацій

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

- *Форма занять: лекція, практичне заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*

- *Практичне заняття за темою 4*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 8 годин.

Переговори як різновид комунікації. Особливості переговорів. Стратегії ведення переговорів: позиційний торг, конструктивні переговори. Динаміка переговорів. Три стадії переговорів.

Ведення переговорів. Узгодження процедурних питань. Етапи ведення переговорів: уточнення інтересів і позицій сторін, обговорення, досягнення угоди. Переговорний простір. Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей.

Тема 5. Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів

- *Форма занять: лекція, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*

- *Практичне заняття за темою 5*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 8 годин.

Організація ведення ділових 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. Переваги та недоліки переговорів у складі команди. Уміння слухати— обов'язковий елемент успішних переговорів. Ситуації та поради для уважного слухання.

Ідентифікація конфлікту та рекомендації щодо його розв'язання. Психологічні умови успішності переговорів. Поради переговорників-експертів. Ефективні переговорні тактики.

- Тема 6. Маніпуляція у переговорах

- *Форма занять: лекція, практичне заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*

- *Практичне заняття за темою 6.*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 7 годин.

Поняття маніпуляції в переговорах. Основні типи маніпуляції у 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.

Тема 7. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти

- *Форма занять: лекція, практичне заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 години.*

- *Практичне заняття за темою 7*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 7 годин.

Сутність, завдання і порядок розроблення внутрішнього PR. Стратегічне значення внутрішнього PR. Внутрішній PR і управління кадрами.

Інформаційна система внутрішнього PR. Напрями інформації. Бар'єри формування інформаційної системи внутрішнього PR. Прямі інструменти внутрішнього PR. Непрямі інструменти внутрішнього PR. Дослідження астроїв працівників. Принципи особистісного зростання працівника (десять принципів розвитку харизми).

Тема 8. Письмові бізнес-комунікації

- Форма занять: лекція, самостійна робота.

- Обсяг аудиторного навантаження: 6 години.

- Практичне заняття за темою 8.

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 7 годин.

Сутність, критерії та завдання ділового листування.

Типові помилки у діловому листуванні.

Маніпуляції у діловому листуванні.

Правильний початок і завершення професійного ділового електронного листа.

Тема 9. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях

Форма занять: лекція, самостійна робота.

Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.

- Практичне заняття за темою 9

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 7 годин.

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. Погані варіанти закінчення публічного виступу. Найкращі варіанти для закінчення виступу.

Модульний контроль 2

- Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).

- Обсяг аудиторного навантаження: 2 години

- Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

- Обсяг самостійної роботи здобувачів – за необхідністю.

Підготовка до модульного контролю.

5. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом

6. Методи навчання

Словесні, наочні, практичні.

7. Методи контролю

Поточний контроль (теоретичне опитування й розв'язання практичних завдань), модульний контроль (тестування за розділами курсу) та підсумковий (семестровий) контроль (залік).

8. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують здобувачі

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовний модуль 1			
Виконання і захист практичних робіт	0... 6	3	0... 18
Модульний контроль 1	0...23	1	0...23
Змістовний модуль 2			
Виконання і захист практичних робіт	0...6	6	0...36
Модульний контроль	0...23	1	0...23
Усього за семестр			0...100

Прийнята шкала оцінювання

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90 – 100	Відмінно	Зараховано
75 – 89	Добре	
60 – 74	Задовільно	
0 – 59	Незадовільно	Не зараховано

Під час складання семестрового заліку здобувач має можливість отримати максимум 100 балів. Білет для заліку складається з двох теоретичних питань, максимальна кількість балів за кожне питання 50 балів, що складає в сумі 100 балів.

Критерії оцінювання роботи здобувача протягом семестру

Задовільно (60-74)–мати мінімум знань і умінь для забезпечення програмних результатів навчання. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи.

Добре (75-89)–знати основні теми дисципліни. Достатньо знати групи основних ознак комунікаційного процесу в площині внутрішньої (закритої ззовні) діяльності компанії; вміти пояснювати інформацію, ідеї, проблеми та альтернативні варіанти прийняття управлінських рішень у сфері діяльності компанії,. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи.

Відмінно (90-100) – мати знання, що дозволять самостійно, вільно та обґрунтовано відповідати на будь які питання щодо сучасних бізнес-комунікацій, вміти діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості, мати навички письмової та усної професійної комунікації. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи.

9. Політика навчального курсу

Відпрацювання пропущених занять відбувається відповідно до розкладу консультацій, за попереднім погодженням з викладачем. Питання, що стосуються академічної доброчесності, розглядає викладач або за процедурою, визначеною у Положенні про академічну доброчесність.

Політика академічної доброчесності

Здобувач вищої освіти діє відповідно Положенню Національного аерокосмічного університету ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут» «Про академічну доброчесність».

Учасники освітнього процесу у своїй академічній діяльності мають дотримуватись загальноприйнятих морально-етичних норм і правил поведінки, а також:

- самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей), за винятком випадків, коли такі завдання передбачають групову роботу;

- посилатися на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

- дотримуватись норм законодавства про авторське право і суміжні права;

- надавати достовірну інформацію про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації;

За порушення академічної доброчесності учасники освітнього процесу можуть бути притягнені до академічної відповідальності.

10. Методичне забезпечення та інформаційні ресурси

Підручники, навчальні посібники, навчально-методичні посібники, конспекти лекцій, методичні рекомендації з проведення лабораторних робіт тощо, які видані в Університеті знаходяться за посиланням: <http://library.khai.edu/library>

Сторінка дисципліни знаходиться за посиланням:

<https://mentor.khai.edu/course/>

Рекомендована література

Основна література:

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. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. – Київ.: Наш формат. – 2019. – 263 с.
3. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенкота ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с.
4. Ковальчук В.Г. Соціальна відповідальність бізнесу як невід’ємна складова загальнодержавного управління / В.Г. Ковальчук, М.І. Вербицький / Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики : збірник наукових праць. – Х: Харківський навчально-науковий інститут ДВНЗ «Університет банківської справи». – 2016. – № 2 (21) – с.257-263.
5. Ковальчук В.Г. Організація ведення ділових переговорів / В.Г. Ковальчук, Р.М. Корсунський / Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 20 березня 2020 р. – Режим доступу : file:///C:/Users/VERONIKA/AppData/Local/Temp/Temp1_D
6. Креол Флемінг. Говорити легко та невимушено. Як стати приємним співрозмовником. Київ: Клуб сімейного дозвілля. 2020. – 240 с.

Додаткова література:

7. Ларі Кінг, Білл Гілберт. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Київ: Моноліт-Bizz. 2023. 204 с.
8. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація. Підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро: Гудвін. – 2020.
9. Снітинський В., Завальницька Н., Брух О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі. – Львів.: Магнолія. – 2017. – 287 с.
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

Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Національного інституту стратегічних досліджень. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua>
2. Офіційний сайт Державної служби статистики України. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua>
4. Офіційний веб-сайт Харківської обласної військової адміністрації. – Режим доступу : <http://www.kharkivoda.gov.ua/>
5. Офіційний сайт Центру політико-правових реформ. – Режим доступу : <http://www.pravo.org.ua/>