

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету економіки
та управління



[Signature]
Андрій КОЦУР
2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної
роботи



[Signature]
Віктор ОСТРОВЕРХОВ
2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «КОМУНІКАЦІЇ В БІЗНЕСІ»

ступінь вищої освіти – бакалавр

галузь знань – 07 Управління та адміністрування

спеціальність – 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

освітньо-професійна програма – Підприємництво та торгівля

Кафедра підприємництва і торгівлі

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції, год.	Практичні (год.)	ІРС, год.	Тренінг (год.)	Самостійна робота студ., год.	Разом, год.	Залік (семестр)	Екзамен (семестр)
Денна	IV	8	24	16	2	8	100	150	8	-

Тернопіль – ЗУНУ
2024

[Handwritten signature]
50.05.09946

Робочу програму розробив доцент кафедри підприємництва і торгівлі,
канд. екон. наук, доцент Волошин Роман Володимирович.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри підприємництва і
торгівлі, протокол № 2 від 30. 08. 2024 р.

Завідувача кафедри,
д-р екон. наук, професор



Ольга СОБКО

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності
«Підприємництво та торгівля», протокол № 2 від 30. 08 2024 р.

Голова групи
забезпечення спеціальності,
д-р екон. наук, професор



Ольга СОБКО

Гарант ОП



Ірина БОЙЧИК

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАЦІЇ В БІЗНЕСІ»

1. Опис дисципліни «Комунікації в бізнесі»

Дисципліна «Комунікації в бізнесі»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	Галузь знань – 07 «Управління та адміністрування»	Статус дисципліни дисципліна вибіркової компоненти ОП Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»	Рік підготовки: <i>Денна – 4</i> Семестр: <i>Денна – 8</i>
Кількість змістових модулів – 2	Освітньо-професійна програма – «Підприємництво та торгівля»	Лекції: <i>Денна – 24</i> Практичні заняття: <i>Денна – 16</i>
Загальна кількість годин – 150	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Самостійна робота: <i>Денна – 100</i> Індивідуальна робота: <i>Денна – 2</i> Тренінг – 8
Тижневих годин – 18,75 год. з них аудиторних – 5 год.		Вид підсумкового контролю – залік

2. Мета і завдання дисципліни «Комунікації в бізнесі»

2.1. Мета вивчення дисципліни: полягає у формуванні у здобувачів освіти комплексного розуміння та практичних навичок ефективної комунікації в сучасному бізнес-середовищі, а також у розвитку практичних навичок ефективного спілкування в різноманітних професійних контекстах. Здобувачі навчаються розуміти складні комунікаційні процеси, що відбуваються в бізнесі, та ефективно управляти ними для досягнення організаційних цілей. Особлива увага приділяється формуванню культури ділового спілкування, заснованої на етичних принципах та розумінні культурного різноманіття в глобальному бізнес-середовищі. У контексті стрімкого розвитку цифрових технологій, курс також має на меті підготувати студентів до ефективної комунікації в цифровому просторі, навчити їх використовувати сучасні комунікаційні платформи та інструменти для досягнення бізнес-цілей.

2.2. Завдання вивчення дисципліни.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

- розуміти сутність основних категорій комунікаційного процесу та їх роль у досягненні бізнес-цілей;
- засвоїти етичні аспекти бізнес-комунікацій і психологічні особливості спілкування в бізнесі, включаючи крос-культурні комунікації;
- зрозуміти сутність та особливості вербальних і невербальних комунікацій, а також їх вплив на ефективність бізнес-взаємодій;
- набути навичок ведення бізнес-переговорів, включаючи онлайн-переговори та міжнародні переговори;
- засвоїти тактичні прийоми успішного ведення переговорів та стратегії досягнення взаємовигідних рішень;
- набути знань і вмій щодо розпізнавання та протидії маніпуляціям у бізнесових переговорах;
- засвоїти правила ведення письмових комунікацій, включаючи ділове листування та складання бізнес-документації;
- набути навичок публічних виступів у бізнес-комунікаціях, включаючи презентації, виступи на конференціях та вебінарах;
- опанувати методи ефективної комунікації в команді та управління конфліктами в бізнес-середовищі;
- розвинути навички використання сучасних цифрових інструментів та платформ для бізнес-комунікацій;
- засвоїти принципи та практики внутрішніх та зовнішніх комунікацій в організації;
- навчитися розробляти та реалізовувати комунікаційні стратегії для різних бізнес-ситуацій;
- опанувати методи оцінки ефективності комунікацій в бізнесі та шляхи їх вдосконалення.

3. Програма навчальної дисципліни «Комунікації в бізнесі» Змістовий модуль 1. Загальні основи бізнесових комунікацій

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

Поняття і роль комунікації. Місце комунікації в управлінні бізнесом. Завдання бізнес-комунікації. Види і форми комунікацій. Процес комунікації. Схеми організаційних структур у бізнесі.

Література: 1, 2, 3, 4, 6, 9, 14, 16, 17.

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.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 16

ТЕМА 3. Невербальні засоби ділової комунікації

Сутність невербальної комунікації, її основні різновиди. Форми невербального спілкування. Типи невербальних засобів. Засоби невербального спілкування: паралінгвістичні, екстралінгвістичні, тактильно-кінестетичні, ольфакторні, кінетичні. Основні елементи невербальної комунікації. Експресивні реакції та їх характеристика. Міжособистісний простір. Емоційні переживання людини. Простір як елемент невербальної комунікації. Розміри особистої просторової території. Особиста зона. Соціальна зона. Суспільна зона.

Література: 1, 2, 3, 4, 6, 9, 14, 16, 17.

ТЕМА 4. Вербальні засоби ділової комунікації

Сутність вербальної комунікації. Поняття і сутність вербальної комунікації. Види вербального спілкування. Аналіз вербальної комунікації. Ораторське мистецтво. Результативність вербальної комунікації. Засоби вербальної комунікації. Мова, як універсальний засіб комунікації. Кодування і декодування інформації. Види мовленнєвої діяльності. Зовнішня мовна комунікація. Форми зовнішньої мови. Усне мовлення. Монологічне мовлення. Правила ефективного зворотного зв'язку. Зворотній зв'язок. Ефективне спілкування та його характеристики. Кіт Девіс 10 правил ефективного слухання. Поняття ділового листа і його особливості. Класифікація службових листів. Власне ділові листи. Етапи підготовки і складання ділових листів. Текст ділового листа.

Література: 1, 2, 3, 4, 6, 9, 14, 16, 17.

ТЕМА 5. Психологія бізнес-комунікацій

Психологічні особливості та фактори бізнес-комунікацій. Роль комунікацій у професійному розвитку. Типи темпераменту і його вплив на ведення бізнес-комунікацій. Роль особистих здібностей і характеру у побудові та реалізації бізнес-комунікацій. Специфічні риси та особливості міжособистісної бізнесової комунікацій. Взаємне порозуміння у комунікаціях сфери бізнесу. Правила ведення ефективних бізнес-комунікацій.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Змістовий модуль 2. Практичні аспекти бізнес комунікацій

ТЕМА 6. Організація переговорів: стратегічні особливості, техніки, аналіз результатів

Переговори як різновид бізнесових комунікацій. Стратегії організації переговорного процесу. Стратегії ведення переговорів. Хід і динаміка переговорів. Управління переговорним процесом. Особливості і техніки ведення переговорів. Аналіз результатів переговорів і управління виконанням досягнутих домовленостей.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

ТЕМА 7. Тактичні прийоми та інструменти успішних переговорів

Сильна і слабка позиції. Торг в переговорах. 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 переговорів. Поради переговорників-експертів. Ефективні переговорні тактики.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

ТЕМА 8. 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.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

ТЕМА 9. 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.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

ТЕМА 10. 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. Ділове спілкування в месенджерах і соціальних мережах. Корпоративні правила ділового спілкування.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

ТЕМА 11. 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.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

ТЕМА 12. Управління комунікативними конфліктами

Сутність комунікативного акту. Складові комунікативного акту: ситуація і дискурс. Компоненти комунікативного акту: конситуація, контекст, пресупозиція, мовлення. Поняття та види конфліктів. Основні типи конфлікту за змістом: внутрішньоособовий (конфлікт вимог), міжособовий, між особою та групою, міжгруповий. Причини виникнення конфліктів. Типи комунікаторів. Соціальні ролі. Комунікативні ролі та комунікативні позиції. Гендерні аспекти спілкування. Комунікативні інтенції, стратегії мовленнєвого спілкування. Методи вирішення конфлікту. Статистичний метод. Метод експертного оцінювання або експертного інтерв'ю. Метод «картографії конфлікту». Складання карти конфлікту. Арбітражний метод. Метод соціометрії Д. Морено. Переговорні методи. Психологічні аспекти конфліктів. Види поведінки при конфліктних ситуаціях. Рівні сприйняття ситуації.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Структура залікового кредиту з дисципліни «Комунікації в бізнесі»

Денна форма навчання

РОЗДІЛ, ТЕМА	Кількість годин					
	Лекції	Прак-тичні заняття	Само-стійна робота	Інд. робота	Тренінг	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Загальні основи бізнес комунікацій						
Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	2	1	7	1	1	тести, обговор
Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій	2	1	8		тести, обговор	
Тема 3. Невербальні засоби ділової комунікації	2	1	8		1	тести, обговор
Тема 4. Вербальні засоби ділової комунікації	2	1	8		обговор, кейси	
Тема 5. Психологія бізнес-комунікацій	2	2	8		1	обговор, кейси
Змістовий модуль 2. Практичні аспекти бізнес комунікацій						
Тема 6. Організація переговорів: стратегічні особливості, техніки, аналіз результатів	2	2	8	1	1	тести, обговор
Тема 7. Тактичні прийоми та інструменти успішних переговорів	2	2	8		1	обговор, кейси
Тема 8. Маніпуляція у переговорах	2	1	8		1	тести, обговор
Тема 9. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти	2	1	8		обговор, кейси	
Тема 10. Письмові бізнес-комунікації	2	2	8		1	тести, обговор
Тема 11. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	2	1	8		1	тести, обговор
Тема 12. Управління комунікативними конфліктами	2	1	8		обговор, кейси	
РАЗОМ	24	16	95	2	8	–

Заочна форма навчання

РОЗДІЛ, ТЕМА	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. Загальні основи бізнес комунікацій			
Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	1	1	11
Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій	0,5		11
Тема 3. Невербальні засоби ділової комунікації	0,5		11
Тема 4. Вербальні засоби ділової комунікації	0,5		11
Тема 5. Психологія бізнес-комунікацій	0,5		11
Змістовий модуль 2. Практичні аспекти бізнес комунікацій			
Тема 6. Організація переговорів: стратегічні особливості, техніки, аналіз результатів	0,5	1	11
Тема 7. Тактичні прийоми та інструменти успішних переговорів	0,5		12
Тема 8. Маніпуляція у переговорах	0,5	1	12
Тема 9. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти	0,5		12
Тема 10. Письмові бізнес-комунікації	1		12
Тема 11. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	1	1	12
Тема 12. Управління комунікативними конфліктами	1		12
Разом	8	4	138

5. Тематика практичних завдань

Змістовий модуль 1. Загальні основи бізнесових комунікацій

Практичне заняття № 1

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

Мета: *засвоїти теоретичні основи комунікацій в бізнесі, їх форми, види і роль в забезпеченні бізнесових процесів.*

Питання для обговорення:

1. Поняття і роль комунікації.
2. Місце комунікації в управлінні бізнесом.
3. Завдання бізнес-комунікації.
4. Види і форми комунікацій.
5. Процес комунікації.
6. Схеми організаційних структур у бізнесі.

Література: 1, 2, 3, 4, 6, 9, 14, 16, 17.

Практичне заняття № 2

ТЕМА 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій

Мета: *засвоїти етичні аспекти бізнес-комунікацій, правила і культуру професійного спілкування.*

Питання для обговорення:

1. Етикет як сукупність правил поведінки людини.
2. Діловий стиль.
3. Професійна культура та мораль.
4. Культура слухання та культура мовлення.
5. Вимоги до публічного виступу.
6. Форми ділового спілкування.
7. Норми поведінки керівника.
8. Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 16

Практичне заняття № 3

ТЕМА 3. Невербальні засоби ділової комунікації

Мета: *опанувати знання і засоби щодо невербальної ділової комунікації і емоційних складових комунікаційного процесу.*

Питання для обговорення:

1. Сутність і форми невербальної комунікації.
2. Типи і засоби невербального спілкування.
3. Основні елементи невербальної комунікації.
4. Експресивні реакції та їх характеристика.
5. Міжособистісний простір.
6. Емоційні переживання людини.
7. Простір як елемент невербальної комунікації.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Практичне заняття № 4

ТЕМА 4. Вербальні засоби ділової комунікації

Мета: опанувати знання і засоби вербальної ділової комунікації, а також здійснення ораторської діяльності і ділового листування.

Питання для обговорення:

1. Поняття і сутність вербальної комунікації.
2. Види вербального спілкування.
3. Аналіз вербальної комунікації.
4. Ораторське мистецтво.
5. Результативність вербальної комунікації.
6. Засоби вербальної комунікації.
7. Види мовленнєвої діяльності.
8. Ефективне спілкування та його характеристики.
9. Етапи підготовки і складання ділових листів. Текст ділового листа.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Практичне заняття № 5

ТЕМА 5. Психологія бізнес-комунікацій

Мета: опанувати знання і навички управління комунікаціями в управлінні, засвоїти навички ведення ефективних бізнес-комунікацій.

Питання для обговорення:

1. Психологічні особливості та фактори бізнес-комунікацій.
2. Роль комунікацій у професійному розвитку.
3. Типи темпераменту і його вплив на ведення бізнес-комунікацій.
4. Роль особистих здібностей і характеру у побудові та реалізації бізнес-комунікацій.
5. Специфічні риси та особливості міжособистісної бізнесової комунікацій.
6. Взаємне порозуміння у комунікаціях сфери бізнесу.
7. Правила ведення ефективних бізнес-комунікацій.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Змістовий модуль 2. Практичні аспекти бізнес комунікацій

Практичне заняття № 6

ТЕМА 6. Організація переговорів: стратегічні особливості, техніки, аналіз результатів

Мета: опанувати знання щодо організації переговорів, їх стратегічних особливостей і технік.

Питання для обговорення:

1. Переговори як різновид бізнесових комунікацій.
2. Стратегії організації переговорного процесу.
3. Стратегії ведення переговорів.
4. Хід і динаміка переговорів.
5. Управління переговорним процесом.
6. Особливості і техніки ведення переговорів.

7. Аналіз результатів переговорів і управління виконанням досягнутих домовленостей.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Практичне заняття № 7

ТЕМА 7. Тактичні прийоми та інструменти успішних переговорів

Мета: опанувати знання і практичні навички щодо тактичних прийомів та інструментів успішних переговорів.

Питання для обговорення:

1. Сильна і слабка позиції в переговорах. Торг в переговорах.
 2. Прийоми, що використовуються при позиційному торзі.
 3. Прийоми, що використовуються при конструктивних переговорах.
 4. Прийоми, що носять двоїстий характер.
 5. Склад групи переговорників, вибір і підготовка місця зустрічі.
 6. Ідентифікація конфлікту та рекомендації щодо його розв'язання.
- Психологічні умови успішності переговорів.
7. Ефективні переговорні тактики.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Практичне заняття № 8

ТЕМА 8. Маніпуляція у переговорах

Мета: опанувати знання про маніпуляції, засвоєння технік маніпуляцій і маніпуляційного тиску, оволодіти навиками маніпулятивної подачі інформації і захисту від маніпуляцій.

Питання для обговорення:

1. Поняття маніпуляції в переговорах.
2. Варіанти емоційного тиску.
3. Варіанти маніпуляції довірою і обставинами.
4. Варіанти маніпулятивної подачі інформації.
5. Популярні маніпулятивні тактики.
6. Типи маніпуляторів.
7. Причини маніпулятивної поведінки та прийоми захисту від маніпуляторів.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Практичне заняття № 9

ТЕМА 9. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти

Мета: опанувати знання про внутрішній PR і управління ним, оволодіння інструментами внутрішнього PR.

Питання для обговорення:

1. Сутність, завдання і порядок розроблення внутрішнього PR.
2. Внутрішній PR і управління кадрами.
3. Інформаційна система внутрішнього PR.
4. Прямі інструменти внутрішнього PR.
5. Непрямі інструменти внутрішнього PR.

6. Дослідження настроїв працівників. Принципи особистісного зростання.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Практичне заняття № 10

ТЕМА 10. Письмові бізнес-комунікації

Мета: опанувати знання про письмові комунікації, засвоїти техніку і правила корпоративного ділового спілкування.

Питання для обговорення:

1. Сутність, критерії та завдання ділового листування.
2. Типові помилки у діловому листуванні.
3. Маніпуляції у діловому листуванні.
4. Правильний початок і завершення професійного ділового електронного листа.

5. Ділове спілкування в месенджерах і соціальних мережах.

6. Корпоративні правила ділового спілкування.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11.

Практичне заняття № 11

ТЕМИ 11. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях

Мета: опанувати знання і засвоїти навички публічних виступів.

Питання для обговорення:

1. Подолання страху перед аудиторією.
2. Спілкування з аудиторією: зв'язок зі слухачами, жести, голос.
3. Помилки під час вступу до промови.
4. Вдалих початок публічного виступу.
5. Правила успішного публічного виступу. Роль закінчення промови.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12

Практичне заняття № 12

ТЕМА 12. Управління комунікативними конфліктами

Мета: засвоїти знання і навички управління конфліктами у бізнес-комунікаціях.

Питання для обговорення:

1. Сутність, складові і компоненти комунікативного акту.
2. Поняття та види конфліктів. Основні типи конфлікту за змістом.
3. Причини виникнення конфліктів.
4. Типи комунікаторів. Соціальні ролі. Комунікативні ролі та комунікативні позиції.
5. Гендерні аспекти спілкування. Комунікативні інтенції, стратегії мовленнєвого спілкування.
6. Методи вирішення конфлікту.
7. Психологічні аспекти конфліктів. Види поведінки при конфліктних ситуаціях.
8. Рівні сприйняття ситуації.

Література: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 16, 17.

6. Тренінг з дисципліни

Тренінг – це запланований процес модифікації (зміни) відношення, знання чи поведінкових навичок того, хто навчається, через набуття навчального досвіду з тим, щоб досягти ефективного виконання в одному виді діяльності або в певній галузі.

Метою тренінгу є узагальнення теоретичних знань, вмінь та навичок отриманих студентами під час вивчення навчальної дисципліни «Комунікації в бізнесі» та застосування їх в практичній діяльності.

Структура тренінгу

Вступна частина проводиться з метою ознайомлення студентів з темою тренінгового заняття.

Організаційна частина полягає у створенні робочого настрою у студентській групі, ознайомленні з правилами проведення тренінгового заняття та умов підбиття підсумків.

Практична частина реалізується групою чи підгрупами студентів чисельністю 4-5 осіб шляхом виконання завдань чи вирішення проблемних питань тренінгового заняття.

Підведення підсумків відбувається шляхом обговорення результатів виконання тренінгового завдання групою чи підгрупами студентів, обміну думками з питань, винесених на тренінгове заняття.

Тематика тренінгу

Тренінг 1: Ефективні комунікації в бізнесі: від теорії до практики

Ціль: Розвинути базові навички комунікації через практичні вправи.

- Комунікації у бізнесі: Роль і види.
- Вправа: Групові обговорення на базі кейсів. Етичні аспекти бізнес-комунікацій: Сценарії та рольові ігри для вирішення етичних дилем.
- Невербальні засоби: Практичні вправи на розпізнавання невербальних сигналів.

Тренінг 2: Психологія бізнес-комунікацій та конфлікти

Ціль: Навчитися управляти психологічними аспектами комунікацій і конфліктами.

- Психологія бізнес-комунікацій: Вправа: Аналіз комунікаційних стилів.
- Невербальні засоби: Дослідження відеозаписів і обговорення невербальних сигналів.
- Управління конфліктами: Ситуаційні вправи для практики технік розв'язання конфліктів.

Тренінг 3: Стратегічні переговори та їх техніки

Ціль: Опанувати стратегічні техніки ведення переговорів через практичні вправи.

- Організація переговорів: Симуляція реальних переговорних ситуацій.
- Тактичні прийоми: Вправа: Розробка та представлення власних тактик.

– Маніпуляція: Групове обговорення випадків маніпуляцій і розробка контрактів.

Тренінг 4: Майстерність публічних виступів та бізнес-літератури

Ціль: Розвинути навички ефективних публічних виступів і письмових комунікацій.

– Письмові бізнес-комунікації: Практичні завдання з написання бізнес-листів та звітів.

– Публічні виступи: Виступи перед групою з наданням зворотного зв'язку.

– Внутрішній PR: Групова діяльність по розробці PR-кампанії для компанії.

7. Самостійна робота

Мета самостійної роботи: Формування у студентів навичок ефективної комунікації, системного аналізу та оцінки різних комунікаційних стратегій, а також розуміння сучасних тенденцій у сфері бізнес-комунікацій. Це включає в себе розвиток умінь у веденні переговорів, написанні бізнес-документів, публічних виступах і управлінні комунікаційними конфліктами.

Самостійна робота охоплює вивчення теоретичного матеріалу з дисципліни в позааудиторному режимі, самонавчання та самоконтроль, а також набуття студентами практичних навичок у сферах:

Ведення ефективних ділових переговорів.

Створення та аналізу письмових бізнес-комунікацій.

Розуміння психології комунікацій та управління конфліктами.

Оцінки невербальних засобів комунікації в бізнес-середовищі.

Завдання для самостійної роботи складаються з трьох частин:

Теоретична частина: Опрацювання наукових джерел, статей і ресурсів з актуальних питань бізнес-комунікацій, підготовка конспектів та оглядів.

Практична частина: Вирішення ситуаційних завдань, пов'язаних з веденням переговорів, аналізом письмових комунікацій, розробкою стратегії управління конфліктами та оцінкою невербальних сигналів.

Дослідницька частина: Проведення міні-досліджень на теми, пов'язані з ефективністю бізнес-комунікацій, та підготовка презентацій результатів для обговорення в групі.

Зміст завдань для самостійної роботи детально викладений у Методичних рекомендаціях до самостійної роботи студентів з дисципліни «Комунікації в бізнесі».

8. Методи навчання

У навчальному процесі методами навчання є лекції, практичні заняття, консультації викладачів, самостійна робота, робота в групах, поточне опитування, тестування, обговорення та моделювання практичних ситуацій, реферування, виконання розрахункового та аналітичного завдання.

9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Комунікації в бізнесі» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне тестування;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання під час тренінгу;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- оцінювання виконання самостійної роботи.

10. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання. Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, військовий стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу з дозволу дирекції факультету.

11. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Комунікації в бізнесі» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Модуль 1		Модуль 2	Модуль 3
40%	40%	5%	15%
Поточне опитування	Модульний контроль 1	Тренінг	Самостійна робота
Середнє арифметичне від отриманих оцінок під час занять по темах 1-5 – не рідше одного разу на 2 практичні заняття	Контрольна робота	Середнє арифметичне з оцінок, отриманих за виконання завдань тренінгу	Оцінка за виконання дослідницько-практичного завдання

Шкала оцінювання:

За шкалою ЗУНУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

12. Перелік наочних матеріалів та методичних вказівок до вивчення дисципліни

№	Найменування	Номер теми
1	Електронний варіант лекцій	1-12
2	Індивідуальні завдання для виконання КПЗ	1-12
<i>Перелік методичних вказівок та матеріалів</i>		
№	Найменування	Кількість примірників
1.	Електронний курс з дисципліни «Комунікації в бізнесі» для студентів денної та заочної форм навчання першого (бакалаврського) рівня вищої освіти на платформі Системи дистанційного навчання ЗУНУ / Волошин Р.В.. Тернопіль: ЗУНУ, 2023. URL: https://moodle.wunu.edu.ua/course/view.php?id=3713	Електронний ресурс
2.	Електронний банк тестових завдань з дисципліни «Комунікації в бізнесі» для студентів денної та заочної форм навчання першого (бакалаврського) рівня вищої освіти на платформі Системи дистанційного навчання ЗУНУ / Волошин Р.В.. Тернопіль: ЗУНУ, 2023. URL: https://moodle.wunu.edu.ua/question/edit.php?courseid=3713	Електронний ресурс
3.	Методичні рекомендації для виконання комплексного практичного індивідуального завдання з дисципліни «Комунікації в бізнесі» для студентів денної та заочної форм навчання першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Тернопіль: ЗУНУ, 2023. URL: https://moodle.wunu.edu.ua/mod/assign/view.php?id=200573	Електронний ресурс

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література:

1. Бізнес-комунікації [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спец. 051 «Економіка» освітньої програми «Економіка і бізнес» і 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» освітньої програми «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» денної форми навчання / Б. Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. – Електронне видання каф. економіки, підприємництва та бізнес-адміністрування ННІ ФЕМ ім. О. Балацького. – Суми : СумДУ, 2020. – 113 с.

2. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс] : 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 – Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського, 2023. – 151 с

3. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.

4. Бізнес-переговори та посередництво: психологічний аспект : навчальний посібник / М. Ю. Заушнікова, Р. А. Калениченко, А. С. Коханець ; Держ. податковий ун-т ; Київ. нац. ун-т буд-ва і архіт. - Ірпінь : Державний податковий університет, 2024. — 195 с. : іл. - Бібліогр. : с. 192 - 195.

5. Гнатюк Т. А. Ефективна комунікація як інструмент успішного управління бізнесом : кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр за спеціальністю «053 психологія» / Т. А. Гнатюк. Тернопіль: ТНТУ, 2022. 92 с.

6. Етика і психологія ділового спілкування : Конспект лекцій. Навчальний посібник для студентів денної та заочної форм підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр, магістр. Укл. Н. М. Атаманчук. Полтава : Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», 2021. 130 с.

7. Калениченко Р. А. Психологія бізнесу : навч. посібник / Р. А. Калениченко [та ін.] ; Держ. податк. ун-т, Київ. нац. ун-т буд-ва і архіт. Ірпінь : ДПУ, 2023. 269 с.

8. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник/ Укладачі: А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.

9. Музиченко Г. В. Управлінські технології сучасного менеджера : навчальний посібник для слухачів міжнародного проєкту «Норвегія–Україна» / Г. В. Музиченко, Н. М. Черненко. – Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2021. – 138 с.

10. Приходько О.С., Самойлов І.Л., Шубкіна О.Ю. Ділові комунікації: навч. посібник. Вид-во: СФУ, 2020. 368 с.
11. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація. Підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро: Гудвін. – 2020.
12. Слободяник А. М., Могилевська О. Ю., Романова Л. В., Салькова І. Ю. Digital-маркетинг: теорія і практика: навчальний посібник // за заг. ред. А. М. Слободяник, О. Ю. Могилевська, Л. В. Романова, І. Ю. Салькова. -К.: КиМУ, 2022. -228 с.
13. Спічрайтинг: навчально-методичний посібник для проведення лабораторних занять (для студентів кафедри журналістики) / Укл. Толочко Н. В. Ужгород, 2023. 36 с.
14. Шкіцька І.Ю. Управлінське документознавство : навч. посіб. 2-ге вид., оновл. і доповн. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 382 с.

Додаткова література:

15. Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб. Київ: Видавництво Ліра-К, 2017. 304 с.
16. Бородін Є.І., Комарова К.В., Липовська Н.А., Тарасенко Т.М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навч. посіб. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184 с.
17. Віннікова І.І. Особливості використання інструментів SMM у маркетинговій діяльності українських підприємств // Економічний вісник НТУУ «КПІ». – 2017. - №14. – С. 270-285.
18. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. – Київ.: Наш формат. – 2019. – 263 с.
19. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с.
20. Креол Флемінг. Говорити легко та невимушено. Як стати приємним співрозмовником. Київ: Клуб сімейного дозвілля. 2020. 240 с.
21. Кріс Восс, Тал Рез - «Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів». Київ: Наш формат. – 2019.
22. Ларі Кінг, Білл Гілберт. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Київ: Моноліт-Bizz. 2023. 204 с.
23. Патрік Кінг «Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним». К:КНИГОЛАВ, 2017. 128 с.

24. Попова О.В. Формування вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю : монографія. Харківський національний університет педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди. 2016. 233 с.

25. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2017. 304 с.

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

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

28. Чекштуріна В. М. Бізнес-комунікації в системі соціальних комунікацій / В. М. Чекштуріна // International Academic Conference “The development of university education in the postmodern period: current trends of the intercultural communication and teaching methods in the context of socio-cultural transformations and blended learning” (March 10-13, 2021): Set of abstracts of conference participants. Edited by Sofiia Sokolova. Józefów: Alcide De Gasperi University of Euroregional Economy, 2021. – С. 78–80.

29. 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

30. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. Центр учбової літератури, 2017. 168 с.