

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра економіки та міжнародних економічних відносин

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
(міжфакультетська вибіркова навчальна дисципліна)
Ефективні бізнес-комунікації

Полтава
2022-2023 н.р.

Опис навчальної дисципліни та інформація про розробника

Назва навчальної дисципліни	Ефективні бізнес-комуніації
Назва структурного підрозділу	Кафедра економіки та міжнародних економічних відносин
Мова викладання	Державна
Контактні дані розробника	Викладач Чернова Ольга, кандидат економічних наук, доцент Контакти: ауд 476, навч.корпус№4 тел. (0532) 56-98-24 e-mail: olga.chernova.online@gmail.com
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень

Заплановані результати навчання

Мета навчальної дисципліни: отримання здобувачами вищої освіти теоретичних знань, а також опанування необхідних практичних навичок з проблем ефективних ділових комунікацій у сучасному бізнес-середовищі.

Основні завдання навчальної дисципліни:

- ознайомити студентів з відповідними поняттями, категоріями, системами та алгоритмами ефективних ділових комунікацій.
- навчити мобілізувати свої комунікативні компетенції, виконуючи завдання різної складності;
- ефективно вести переговорний процес;
- доцільно використовувати вербальні та невербальні засоби комунікації;
- здійснювати ефективне управління комунікативними процесами у організації.

Компетентності:

загальні:

ЗК 1. Вміння використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології.

ЗК 8. Здатність до практичного застосування знань та оволодіння сучасними знаннями.

Програмні результати навчання:

ПРН 10. Логічно, правильно, точно, етично й емоційно висловлювати думку відповідно до змісту, умов комунікації й адресата, прагнучи виробити індивідуальний стиль, мати навички ораторського мистецтва.

Методи навчання:

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:

– за джерелом знань:

МН 1 – словесні методи: лекція, розповідь-пояснення;

МН 2 – наочні методи: демонстрування, спостереження;

МН 3 – практичні методи: практичні роботи, робота з навчально-методичною літературою, підготовка наукового видання;

– за ступенем керівництва:

МНСР 1 – методи самостійної роботи вдома: усні та письмові домашні завдання; завдання самостійної роботи;

МНСР 2 – робота під керівництвом викладача: самостійна робота; розв’язування задач; виконання практичних завдань.

– за мисленням:

МНМ 1 – репродуктивний: робота за готовими зразками;

МНМ 2 – творчий: створення нового, оригінального;

МНМ 4 – частково-пошуковий: активний пошук пізнавальних завдань на основі евристичних програм і вказівок;

МНМ 5 – дослідницький: здобувачі виконують пошукові дії.

Методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

МСМ 1 – методи формування пізнавальних інтересів: навчальні дискусії для вирішення проблемної ситуації;

МСМ 2 – методи стимулювання і мотивації обов’язку і відповідальності: роз’яснення мети навчального предмета: оперативний контроль; вказування на недоліки, зауваження.

Інноваційні методи навчання:

МНІ 4 – комп’ютерні і мультимедійні методи – дистанційне навчання.

Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Основні категорії курсу «Ефективні бізнес- комунікації». Предмет ефективних ділових комунікацій. Етапи та типологія ефективних бізнес-комунікацій. Комунікативні шуми та бар’єри в бізнес-спілкуванні

Тема 2. Етика ефективних ділових комунікацій. Діловий етикет: сутність, характеристики. Діловий протокол. Етичні кодекси: необхідність дотримання та значення. Основні норми та правила бізнес-етикету.

Тема 3. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища. Структура організаційних ефективних комунікацій. Види та характеристики комунікаційних мереж

Тема 4. Види усних комунікацій. Публічний виступ як ключовий вид вербальної комунікації. Алгоритм підготовки презентації для публічного виступу.

Тема 5. Характеристика невербальних засобів комунікації. Невербальне спілкування: поняття та форми. Основні елементи невербальної комунікації.

Тема 6. Стратегії ведення бізнес-переговорів. Алгоритм підготовки та ведення бізнес-переговорів. Стадії проведення переговорів. Стратегія та тактика ведення бізнес-переговорів.

Тема 7. Маніпуляції у бізнес-комунікації. Основні характеристики сучасних методик маніпулювання в бізнес-комунікаціях. Нейролінгвістичне програмування та його використання в бізнесі. Стратегія ефективної комунікації.

Тема 8. Конфлікти та кризові комунікації. Поняття та види конфліктів. Методи вирішення конфлікту. Кризові комунікації: види та причини виникнення.

Трудомісткість:

Загальна кількість годин – 90

Кількість кредитів – 3

Форма підсумкового контролю – залік

Для здобувачів вищої освіти

Програмні результати навчання	Форми оцінювання
ПРН 10. Логічно, правильно, точно, етично й емоційно висловлювати думку відповідно до змісту, умов комунікації й адресата, прагнучи виробити індивідуальний стиль, мати навички ораторського мистецтва.	Тести, опитування, виконання завдань самостійної роботи (глосарій, есе, підготовка доповіді, реферату, презентації) підсумковий контроль – залік.

Шкала та критерії оцінювання успішності здобувачів вищої освіти із навчальної дисципліни ґрунтуються на «Положенні про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в ПДАУ».

Форми, шкала та критерії оцінювання результатів навчання при проведенні поточного контролю успішності здобувачів вищої освіти:

- *опитування (0 – 3 бали):*

0 балів – здобувач вищої освіти не готовий до відповіді або виявив неспроможність висвітлити питання (тему) чи питання висвітлені неправильно, безсистемно, з грубими помилками, відсутні розуміння основної суті питань, висновків, узагальнення;

1 бал – здобувач вищої освіти у цілому оволодів суттю питань з навчального матеріалу (теми), виявляє знання лекційного матеріалу, навчальної літератури, намагається аналізувати факти й події, робити висновки. Але на заняттях поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача, дає неповні відповіді на запитання, припускається грубих помилок при висвітленні теоретичного матеріалу;

2 бали – здобувач вищої освіти виявляє достатні знання і розуміння основних положень навчального матеріалу (теми), аналізує матеріал та робить власні висновки. Питання висвітлює повно, висвітлення їх завершене висновками, виявлене уміння аналізувати факти й події, а також виконувати навчальні завдання. У відповідях допущені несуттєві помилки та неточності;

3 бали – здобувач вищої освіти демонструє глибоке оволодіння лекційним

матеріалом, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми (теми), проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал;

- *розв'язування тестів (0 – 3 бали):*

0 балів – здобувач вищої освіти відповідає менше, ніж на 50 % тестів;

1 бал – здобувач вищої освіти правильно відповідає на 50-70 % тестів;

2 бали – здобувач вищої освіти правильно відповідає на 71-90 % тестів;

3 бали – здобувач вищої освіти правильно відповідає на 91-100 % тестів;

підготовка доповіді, реферату, презентації (0 – 4 бали):

0 балів – тема реферату не розкрита, список використаної літератури містить менше 2 наукових джерел, оформлення документа здійснено з критичними порушеннями, презентація відсутня, здобувач відмовляється від захисту;

1 бал – тема реферату викладена правильно, але є певні недоліки щодо відповідності результату навчання, повноті та логіці викладу; список використаної літератури містить 4-5 джерел, в оформленні документа наявні некритичні порушення, презентація відсутня або не висвітлює предмет аналізу у повному обсязі, здобувач при захисті реферату не повною мірою володіє матеріалом за темою реферату;

1,5-2 бали – тема реферату викладена правильно, матеріал реферування відповідає вимогам досягнення результату навчання, повноті та логіці викладу; список використаної літератури містить 4-5 джерел, в оформленні документа наявні некритичні порушення, презентація висвітлює предмет аналізу, але має вади недостатньої конкретизації матеріалу, здобувач при захисті реферату достатньою мірою володіє матеріалом за темою реферату;

3-4 бали – проблема, яка розглядається в рефераті, викладена повно, послідовно, логічно; список використаних джерел 5-6 позицій, оформлення документа відповідає стандарту, презентація наявна і повністю висвітлює досліджувану тему, здобувач при захисті реферату демонструє повне засвоєння матеріалу;

виконання завдань самостійної роботи (0 – 4 бали):

0 балів – в цілому обсяг виконаних завдань складає менше 50 % від загального обсягу;

1 бал – обсяг виконаної роботи становить 50 % до 70 % загального обсягу;

2 бали – обсяг виконаних завдань становить від 71-90 % загального обсягу;

3-4 бали – обсяг виконаних завдань становить від 90 % до 100 % від загального обсягу.

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни (денна форма)

Назва теми	Види навчальної роботи здобувачів вищої освіти				Разом
	опитування теоретичних питань	розв'язування тестів	доповідь / реферат / презентація	виконання завдань самостійної роботи	
Тема 1. Основні категорії курсу «Ефективні бізнес-комунікації»	3	3	3	3	12
Тема 2. Етика ефективних ділових комунікацій	–	–	3	3	6
Тема 3. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища	3	3	3	3	12
Тема 4. Види усних комунікацій	3	3	4	4	14
Тема 5. Характеристика невербальних засобів комунікації	3	3	4	4	14
Тема 6. Стратегії ведення бізнес-переговорів.	3	3	4	4	14
Тема 7. Маніпуляції у бізнес-комунікаціях	3	3	4	4	14
Тема 8. Конфлікти та кризові комунікації	3	3	4	4	14
Разом	21	21	29	29	100

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни (заочна форма)

Назва теми	Види навчальної роботи здобувачів вищої освіти					Разом
	опитування теоретичних питань	розв'язування тестів	доповідь / реферат / презентація	виконання завдань самостійної роботи	контрольна робота	
Тема 1. Основні категорії курсу «Ефективні бізнес-комунікації»	3	3	-	3	-	9
Тема 2. Етика ефективних ділових комунікацій	–	–	-	3	-	3
Тема 3. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища	-	3	-	3	-	6
Тема 4. Види усних комунікацій	-	-	4	3	-	7
Тема 5. Характеристика невербальних засобів комунікації	-	-	-	4	-	4
Тема 6. Стратегії ведення бізнес-переговорів.	-	-	4	3	-	7
Тема 7. Маніпуляції у бізнес-комунікаціях	-	3	-	4	-	7
Тема 8. Конфлікти та кризові комунікації	-	3	-	4	-	7
Контрольна робота	-	-	-	-	50	50
Разом	3	12	8	27	50	100

Критерії та шкала оцінювання виконання контрольної роботи здобувачами вищої освіти заочної форми навчання

Вид завдання	Кількість балів	Критерії оцінювання
Теоретичне	0-5	Несвідоме, механічне відтворення матеріалу зі значними помилками та прогалинами; судження необґрунтовані; самостійність мислення не прослідковується, наявні стилістичні та граматичні помилки
	6-10	Свідоме відтворення матеріалу з незначними помилками; дещо порушено логічність та послідовність викладу; недостатньо проявляється самостійність мислення, наявні незначні стилістичні та граматичні помилки.
	11-14	Свідоме і повне відтворення матеріалу за наявності окремих неточностей у другорядному матеріалі; виклад матеріалу достатньо обґрунтований, але дещо порушено послідовність викладу. стилістичні та граматичні помилки відсутні
	15-20	Виклад матеріалу обґрунтований, логічний, переконливий. Відповідь містить власні приклади, що свідчить про творче застосування матеріалу. Відповідь стилістично та граматично правильна
Максимальна кількість балів	20 балів	
Тестове завдання	2 бал	Правильна відповідь на тестове завдання
	0 балів	Неправильна відповідь на тестове завдання
Максимальна кількість балів	20 балів	
Професійно-орієнтоване	0-4	Ситуація з практики міжнародних економічних відносин інтерпретується неправильно.
	5-6	Ситуація з практики міжнародних економічних відносин інтерпретується правильно, однак аналіз є поверховим. Інтерпретація містить узагальнену характеристику досліджуваного явища або процесу. Висновки відсутні або не відображають належним чином зміст досліджуваного явища / процесу. У роботі наявні незначні стилістичні та граматичні помилки
	7-8	Ситуація з практики міжнародних економічних відносин інтерпретується правильно. Її аналіз зроблено послідовно та логічно. Наявні висновки. Інтерпретація містить узагальнену характеристику досліджуваного явища, зазначаються типологічні особливості. Робота написана стилістично та граматично з використанням професійних термінів
	9-10	Ситуація з практики міжнародних економічних відносин інтерпретується правильно. Детально та послідовно зроблено її аналіз. Досліджуване явище або процес описано з позицій причинно-наслідкового зв'язку; зазначаються типологічні особливості. Одержані результати формалізовані у вигляді конкретних висновків. Робота написана стилістично та граматично з використанням професійних термінів
Максимальна кількість балів	10 балів	
Всього	50	Робота може бути повернута на доопрацювання у разі невідповідності вимогам

Рекомендовані джерела інформації

Основні ресурси

1. Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2019. 300 с.
2. Вознюк Н. Етика бізнесу: навч. посіб. Київ : ЦНЛ, 2019. 300 с.
3. Гриценко Т. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ : ЦНЛ, 2019. 344 с.
4. Дученко М., Шевчук О. Бізнес-етика: конспект лекцій : навч. посіб. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 156 с.
5. Холод О. Комунікаційні технології : навч. посіб. Київ : ЦНЛ, 2019. 211 с.

Допоміжні ресурси

1. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладачі: Б. Л. Ковальов, А. В. Павлик, С. М. Федина. – Суми : Сумський державний університет, 2020. 113 с
2. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Харків : Фабула, 2018. 304 с.
3. George H. Ross. Trump-Style Negotiation: Powerful Strategies and Tactics for Mastering Every Deal. John Wiley & Sons Inc, 2018. 288 pp.
4. Gavin Kennedy. Everything is Negotiable. Cornerstone Digital; 5Rev Ed Edition , 2019. 320 pp
5. Глінковська Б., Чеботарьов Є., Чеботарьов В. Крос-культурні підприємницькі комунікації : навч. посіб. Старобільськ: Держ. закл. „Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка”, 2018. 120 с.
6. Levchenko Y, Britchenko I. Business communications. Sofia : Prof. Marin Drinov Publishing House of Bulgarian Academy of Sciences, 2021. 124 p.
7. Русавська В. Бондар І. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2017. 304 с.
8. Stephen M. Byars, Kurt Stanberry. Business Ethics : Textbook. Rice University. content produced by OpenStax.- 2018. 337 p.

Інформаційні ресурси мережі Інтернет

1. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>.
2. Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.kiev.ua>.
3. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
4. Кабінет Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/>.
5. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>.