

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

ЗАТВЕРДЖУЮ  
В.о. декана факультету економіки  
та управління  
Андрій КОЦУР  
« 31 » 08 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ  
В.о. проректора з науково-  
педагогічної роботи  
Віктор ОСТРОВЕРХОВ  
« 31 » 08 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор навчально-наукового  
інституту новітніх освітніх  
технологій  
Святослав ПЕТЕЛЬ  
« 31 » 08 2023 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, торгівля та біржова  
діяльність

кафедра підприємництва і торгівлі

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС, год.	Тренінг, КПЗ год.	Самостійна робота студ., год.	Разом, год.	Залік (семестр)	Екзамен (семестр)
Денна	IV	8	24	24	2	5	95	150	8	-
Заочна	IV	8	8	4	-	-	138	150	8	-

31.08.2023  
*[Signature]*

Тернопіль – ЗУНУ  
2023

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

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри підприємництва і  
торгівлі, протокол № 1 від 28 серпня 2023 р.

Завідувачка кафедри,  
д-р екон. наук, професор



Ольга СОБКО

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності  
«Підприємництво та торгівля», протокол № 9 від 30.08.2023 р.

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



Ольга СОБКО

Гарант ОП



Роман ВОЛОШИН

**СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«КОМУНІКАЦІЇ В БІЗНЕСІ»**

**1. Опис дисципліни «Комунікації в бізнесі»**

<b>Дисципліна «Комунікації в бізнесі»</b>	<b>Галузь знань, спеціальність, СВО</b>	<b>Характеристика навчальної дисципліни</b>
Кількість кредитів – 5	Галузь знань - 07 «Управління та адміністрування»	<b>Статус дисципліни</b> дисципліна вибіркового компонента ОП <b>Мова навчання</b> українська
Кількість залікових модулів – 3	076 – «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»	Рік підготовки – 4 Семестр – 8 (денна) Семестр – 8 (заочна)
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти - бакалавр	Лекції (денна) – 24 Практичні заняття (денна) – 24 Лекції (заочна) – 8 Практичні заняття (заочна) – 4
Загальна кількість годин – 150		Самостійна робота (денна) – 95 Тренінг, КПЗ – 5 Індивідуальна робота – 2 Самостійна робота (заочна) – 138
Тижневих годин – 18,75 год. з них аудиторних – 6 год.		Вид підсумкового контролю – залік

## **2. Мета і завдання дисципліни «Комунікації в бізнесі»**

**2.1. Мета вивчення дисципліни:** сформувати у студентів знання про особливості використання комунікаційного процесу в бізнесі, розвинути комунікаційні навички і культуру бізнесових комунікацій, навчити прийомам використання комунікацій в інтересах бізнесу.

### **2.2. Завдання вивчення дисципліни.**

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

- розуміти сутність основних категорій комунікаційного процесу
- засвоїти етичні аспекти бізнес-комунікацій і психологічних особливостей спілкування в бізнесі;
- зрозуміти сутність та особливості вербальних і невербальних комунікацій;
- набути навиків ведення бізнес-переговорів;
- засвоїти тактичні прийоми успішного ведення переговорів;
- набути знань і вмінь щодо маніпуляцій у бізнесових переговорах;
- засвоїти правила ведення письмових комунікацій;
- набути навиків публічних виступів у бізнес-комунікаціях.

### **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 КПЗ	Контрольні заходи
<b>Змістовий модуль 1. Загальні основи бізнес комунікацій</b>						
Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	2	2	7	1	2	Тести питання, завдання, задачі, кейси
Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій	2	2	7			
Тема 3. Невербальні засоби ділової комунікації	2	2	7			
Тема 4. Вербальні засоби ділової комунікації	2	2	7			
Тема 5. Психологія бізнес-комунікацій	2	2	7			
<b>Змістовий модуль 2. Практичні аспекти бізнес комунікацій</b>						
Тема 6. Організація переговорів: стратегічні особливості, техніки, аналіз результатів	2	2	7	1	3	Тести питання, завдання, задачі, кейси
Тема 7. Тактичні прийоми та інструменти успішних переговорів	2	2	7			
Тема 8. Маніпуляція у переговорах	2	2	8			
Тема 9. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти	2	2	8			
Тема 10. Письмові бізнес-комунікації	2	2	8			
Тема 11. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	2	2	8			
Тема 12. Управління комунікативними конфліктами	2	2	8			
<b>РАЗОМ</b>	24	24	95	2	5	–



## Заочна форма навчання

РОЗДІЛ, ТЕМА	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<b>Змістовий модуль 1. Загальні основи бізнес комунікацій</b>			
Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	1	-	11
Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій	0,5	-	11
Тема 3. Невербальні засоби ділової комунікації	0,5	1	11
Тема 4. Вербальні засоби ділової комунікації	0,5	-	11
Тема 5. Психологія бізнес-комунікацій	0,5	1	11
<b>Змістовий модуль 2. Практичні аспекти бізнес комунікацій</b>			
Тема 6. Організація переговорів: стратегічні особливості, техніки, аналіз результатів	0,5	-	11
Тема 7. Тактичні прийоми та інструменти успішних переговорів	0,5	1	12
Тема 8. Маніпуляція у переговорах	0,5	-	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	-	12
Тема 12. Управління комунікативними конфліктами	1	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. Комплексне практичне індивідуальне завдання

Полягає у самостійному опрацюванні навчального, статистичного, практичного матеріалу та написанні короткого наукового дослідження обсягом 15-20 сторінок за однієї із запропонованих тем згідно наведених варіантів.

### Варіанти КПЗ з дисципліни «Комунікації в бізнесі»

№ варіанту	Тема науково-прикладної записки
1.	Спілкування як механізм взаємодії між людьми.
2.	Соціальна природа спілкування.
3.	Інформаційно-комунікативна функція.
4.	Функції спілкування.
5.	Характеристика та особливості ділового спілкування. Зони та фази спілкування.
6.	Форми спілкування. Рівні спілкування.
7.	Поняття і функції документів.
8.	Державний класифікатор управлінської документації. Класифікаційні схеми документів.
9.	Табель та Альбом форм документів, які використовуються і установах.
10.	Організаційно-розпорядчі документи та їх характеристика.
11.	Вимоги до оформлення документів.
12.	Організація роботи з управлінськими документами.
13.	Завдання служби документообігу підприємства.
14.	Рівні документації в установі.
15.	Приймання, реєстрація та передавання документів.
16.	Журнал обміну електронних документів.
17.	Організації електронного документообігу.
18.	Спілкування як механізм взаємодії між людьми.
19.	Соціальна природа спілкування.
20.	Інформаційно-комунікативна функція. Функції спілкування.
21.	Характеристика та особливості ділового спілкування.
22.	Зони та фази спілкування.
23.	Форми спілкування.
24.	Рівні спілкування.
25.	Основні теорії міжособових стосунків.
26.	Біхевіоризм та необіхевіоризм.
27.	Теорія обміну. Теорія справедливості. Теорія символічного інтеракціонізму.
28.	Психоаналітична теорія.
29.	Теорія трансакційного аналізу.
30.	Особливості управлінського спілкування.
31.	Типи особистостей в управлінському спілкуванні.
32.	Закономірності міжособових стосунків.
33.	Правила підготовки управлінських рішень.
34.	Моральні аспекти управлінських рішень.
35.	Ділові контакти з іноземними партнерами.
36.	Арабська модель культури ділового спілкування.
37.	Азійська модель культури ділового спілкування.
38.	Американська модель культури ділового спілкування. Сутність понять «інформація», «комунікація», «бізнес-комунікація».
39.	Цілі комунікації. Причина комунікації. Функції комунікації. Процес комунікації.
40.	Інформаційна функція. Експресивна функція. Прагматична функція.

41.	Інтерпретативна функція.
42.	Етапи комунікації. Зародження ідеї. Кодування і вибір каналу. Передача. Декодування.
43.	Базові елементи комунікаційного процесу. Відправник. Повідомлення. Канал. Одержувач (адресат).
44.	Основні етапи комунікаційного процесу. Професійне спілкування та його етапи.
45.	Складові комунікативної компетентності особистості.
46.	Критерії типологізації видів ділової комунікації.
47.	Письмова ділова комунікація.
48.	Усна ділова комунікація.
49.	Загальноприйняті форми ділової комунікації.
50.	Сутність понять «комунікативний шум», «комунікативний бар'єр».
51.	Види комунікативних бар'єрів: фонетичні, фізіологічні, інформаційно-дефіцитні, логічні, семантичні, стилістичні, емоційні, соціально-культурологічні та психологічні.

## 7. Самостійна робота

№ п/п	Тематика
1.	Типологія та оптимізація управлінських документів. Класифікація документів
2.	Організація роботи з управлінськими документами.
3.	Електронне документування управлінської інформації.
4.	Основні теорії міжособових стосунків.
5.	Сутність та специфіка міжкультурної комунікації.
6.	Сутність міжкультурної комунікації.
7.	Комунікаційний процес, його основні етапи.
8.	Канал. Одержувач (адресат).
9.	Ділова професійна культура.
10.	Комунікаційні перешкоди.

## **8. Тренінг з дисципліни**

### **Тематика тренінгу**

1. *Тема тренінгу:* Підготовка і організація переговорів із бізнес-партнером.
2. *Тема тренінгу:* Написання ділового листа постачальнику, покупцю, боржнику
3. *Тема тренінгу:* Залагодження конфліктної ситуації в робочому колективі.
4. *Тема заняття:* Маніпуляції і робота із маніпуляціями.
5. *Тема заняття:* Розробка системи внутрішнього PR компанії.

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

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

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

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

## **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 та опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- ректорська контрольна робота;
- оцінювання виконання КППЗ;
- інші види індивідуальних та групових занять.



## 10. 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:

<i>Заліковий модуль 1</i>	<i>Заліковий модуль 2</i>	<i>Заліковий модуль 3</i>	<b>Разом</b>
<b>30 %</b>	<b>40 %</b>	<b>30 %</b>	<b>100 %</b>
1. Усне опитування під час практичних занять (теми 1-6) по 4 бали за тему – тах 24 балів 2. Модульна робота (тестові завдання) 76 бали.	1. Усне опитування під час практичних занять (теми 7-12) по 4 бали за тему – тах 24 бали 2. Модульна робота (тестові і практичні завдання) 76 бали	1. Виконання завдань під час тренінгу з дисципліни – 20 балів.1. 2. Підготовка КПЗ = 40 балів. 3. Захист КПЗ – 40 балів.	

### Шкала оцінювання:

<b>За шкалою ЗУНУ</b>	<b>За національною шкалою</b>	<b>За шкалою ECTS</b>
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)

## 11. 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: <a href="https://moodle.wunu.edu.ua/course/view.php?id=3713">https://moodle.wunu.edu.ua/course/view.php?id=3713</a>	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: <a href="https://moodle.wunu.edu.ua/question/edit.php?courseid=3713">https://moodle.wunu.edu.ua/question/edit.php?courseid=3713</a>	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: <a href="https://moodle.wunu.edu.ua/mod/assign/view.php?id=200573">https://moodle.wunu.edu.ua/mod/assign/view.php?id=200573</a>	Електронний ресурс

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### Основна література:

1. Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб. Київ: Видавництво Ліра-К, 2017. 304 с.
2. 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.
3. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.
4. 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 : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. – 151 с.
5. Бородін Є.І., Комарова К.В., Липовська Н.А., Тарасенко Т.М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навч. посіб. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184 с.
6. Патрік Кінг «Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним». К:КНИГОЛАВ, 2017. 128 с.
7. Попова О.В. Формування вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю : монографія. Харківський національний університет педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди. 2016. 233 с.
8. Приходько О.С., Самойлов І.Л., Шубкіна О.Ю. Ділові комунікації: навч. посібник. Вид-во: СФУ, 2020. 368 с.
9. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2017. 304 с.
10. Шкіцька І.Ю. Управлінське документознавство : навч. посіб. 2-ге вид., оновл. і доповн. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 382 с.
11. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. Центр учбової літератури, 2017. 168 с.
12. Business Communication and Report Writing. Handbook URL: [https://www.fasset.org.za/downloads/Business\\_Communication\\_and\\_Report\\_Writing\\_Handbook.pdf](https://www.fasset.org.za/downloads/Business_Communication_and_Report_Writing_Handbook.pdf)

### Додаткова література:

13. Віннікова І.І. Особливості використання інструментів SMM у маркетинговій діяльності українських підприємств // Економічний вісник НТУУ «КПІ». – 2017. - №14. – С. 270-285.

14. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. – Київ.: Наш формат. – 2019. – 263 с.

15. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Грищенко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с.

16. Креол Флемінг. Говорити легко та невимушено. Як стати приємним співрозмовником. Київ: Клуб сімейного дозвілля. 2020. 240 с.

17. Кріс Восс, Тал Рез - «Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів». Київ: Наш формат. – 2019.

18. Ларі Кінг, Білл Гілберт. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Київ: Моноліт-Bizz. 2023. 204 с.

19. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація. Підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро: Гудвін. – 2020.

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

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

22. 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.

23. 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](http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/66908/pdf_50)