



Силабус курсу Управління бізнес-комунікаціями

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 03 Гуманітарні науки
спеціальність – 035 Філологія
спеціалізація – 035.041 Германські мови та літератури
(переклад включно), перша - англійська
освітньо-професійна програма – “Бізнес-комунікації та переклад”

Рік навчання: 3, Семестр: 6

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська



Керівник курсу

д.е.н., проф. Монастирський Григорій Леонардович

Контактна інформація

h.monastyrskiy@wunu.edu.ua, +380506788691

Опис дисципліни

Дисципліна «Управління бізнес-комунікаціями» є вибірковою дисципліною для студентів, які навчаються за освітньою програмою «Бізнес-комунікації та переклад» підготовки бакалаврів галузі знань «Гуманітарні науки» за спеціальністю «Філологія».

Метою викладання дисципліни є: формування у майбутніх фахівців фундаментальних знань з теорії бізнес комунікації, уявлення про існуючі індивідуальні особливості і властивості людини, що впливають на індивідуальний стиль спілкування; розвиток навиків організації ефективних форм індивідуальних і групових комунікацій.

Структура курсу

№ з/п	Тема	Результати навчання	Завдання
1	Тема 1. Ділове спілкування. Особливості, функції та рівні ділового спілкування.	Розуміти значення спілкування як механізм взаємодії між людьми. Усвідомлювати соціальну природу спілкування. Розрізняти функції та рівні спілкування. Знати поняття ділової комунікації, особливості ділового спілкування, основні функції ділової бесіди, її мету та фази. Досліджувати	Тести, питання, пошукові роботи.

		комунікації в організаційному контексті.	
2	Тема 2. Ділова комунікація як засіб забезпечення ефективності організації.	Знати поняття комунікації: цілі, функції, етапи. Розрізняти сутність понять «комунікація» та «інформація». Виокремлювати канали інформаційного забезпечення, принципи сучасних інформаційних систем. Знати функції комунікації.	Тести, питання.
3	Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації.	Розуміти поняття і сутність вербальної комунікації. Знати види вербального спілкування. Аналізувати вербальну комунікацію. Вміти визначати результативність вербальної комунікації. Знати засоби вербальної комунікації. Розуміти правила ефективного зворотного зв'язку.	Управлінські ситуації.
4	Тема 4. Невербальні засоби ділової комунікації.	Усвідомлювати значення невербальних засобів комунікації. Знати різновиди невербальної комунікації. Розуміти подвійну природу невербальної комунікації, типи невербальних засобів.	Ділова гра, тести, імітаційне моделювання.
5	Тема 5. Комунікативні бар'єри.	Досліджувати навколишнє середовище як фактор бар'єру комунікації. Знати поняття «комунікативний бар'єр», найбільш явні бар'єри. Розуміти комунікативні бар'єри в міжособистісних комунікаціях, наслідки наявності комунікативного бар'єру. Розрізняти технічні бар'єри комунікації, зумовлені людським фактором. Вміти вирішувати проблеми структурних комунікацій. Здійснювати запобігання виникнення бар'єрів.	Тести, управлінські ситуації.
6	Тема 6. Маніпуляції в комунікаціях.	Знати поняття маніпуляції в спілкуванні, критерії маніпуляції. Розуміти відмінність між маніпулятивним впливом і особистим, прихований характер маніпулятивного впливу. Володіти вмінням розчленовувати на елементи маніпулятивні системи. Знати основні маніпулятивні системи і типи маніпуляторів. Володіти прийомами маніпуляцій в діловій бесіді.	Есе.
7	Тема 7. Організація і проведення нарад і зборів.	Вміти будувати стратегію наради. Знати види ділових нарад. Застосовувати допоміжні засоби й обладнання для проведення нарад. Розуміти типові помилки проведення нарад і зборів. Вміти визначати результативність проведення ділових нарад і зборів. Знати принципи підбору учасників нарад. Володіти новітніми інформаційними технологіями у міжнародній комунікації. Знати вимоги до новітніх інформаційних технологій. Знати нові методи з використання останніх наукових і технологічних досягнень. Знати підходи до визначення Паблік рілейшнз. Володіти прийомами етики ділових комунікацій. Формувати етичні кодекси організації. Знати основні норми та правила	Ділова гра.

		бізнес-етикету.	
8	Тема 8. Ділова бесіда та організація ділових переговорів.	Знати поняття ділової бесіди, її основні етапи, форми ділового спілкування, функції ділової бесіди, основні етапи ділової бесіди. Розрізняти види зауважень при проведенні ділової бесіди. Здійснювати аналіз результатів ділової бесіди. Знати особливості переговорного процесу, причини переговорів, особливості переговорів як специфічної форми ділового спілкування. Розуміти основні принципи ведення ділових переговорів. Знати особливості ведення переговорів із закордонними партнерами. Здійснювати врахування культурних та національних факторів у процесі спілкування. Скласти план переговорів.	Пошукова робота.

Рекомендовані джерела інформації

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. К.: Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.
2. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації. К. : Арттек, 2012. 208 с.
3. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та ін.]. К.: Центр учбової літератури, 2017. 344 с
4. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / [за заг. ред. Н.Д. Бабиш]. Чернівці: Книги-XXI, 2016. 496 с.
5. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. К.: 20 «Кондор». 2011. 218 с.
6. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес- комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. К.: Ліра, 2017. 304 с.
7. Холод О.М. Комунікаційні технології: Підручник. К.: «Центр учбової літератури».2013. 211 с.
8. Холод О. Медіа й теорії соціальних комунікацій : монографія / О. Холод. К.: Видавничий центр ПВНЗ «Інститут реклами», 2017. 409 с.
9. Angelo G. The 7 Effective Communication Skills: How to be a Better Communicator now. Centage Learning, 2010.
10. Coyle D. The Culture Code: The Secrets of Highly Successful Groups. NewYork: Bantam, 2018.
11. Means T, Rankin. D. Business communication. 2-nd ed. Australia; Mason, OH : South- Western
12. Scotts Valley : Create Space Independent Publishing Platform, 2014.

Політика оцінювання

- Політика щодо дедлайнів та перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції інституту за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів заборонено.
- Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим, бали нараховуються за відповіді на практичних заняттях. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, військовий стан, хвороба, закордонне стажування, тощо) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Заліковий модуль 1 1. Опитування (тестування) під час заняття (теми 1-5 по 10 балів) - максимально 50 балів. 2. Письмова робота (50 балів).	30
Заліковий модуль 2 1. Опитування (тестування) під час заняття (теми 6-8 по 10 балів) - максимально 30 балів. 2. Письмова робота – 70 балів.	40
Заліковий модуль 3 1. Написання та захист КПІЗ – 60 балів. 2. Виконання завдань під час тренінгів 20 балів. 3. Виконання самостійної роботи - 20 балів.	30

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом