

Київський національний торговельно-економічний університет  
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Кафедра маркетингу, менеджменту та торговельного підприємництва

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Бізнес-комунікації

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки  
студентів ступеня  
вищої освіти

магістр

року набору

2020

молодший бакалавр,  
бакалавр чи магістр

галузі знань

07 Управління та адміністрування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

шифр і найменування спеціальності

освітня програма

Митна справа

назва освітньої програми

академічні групи

МЗМС-20

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

Харків, 2020 рік

Розробник:

Андрющенко Олена Борисівна,  
доцент кафедри маркетингу, менеджменту та  
торговельного підприємництва, кандидат наук  
з державного управління

---

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий  
ступінь, вчене звання повністю

10.09.2020 р.

Гарант освітньої програми

Шубіна Лідія Юріївна,  
доцент кафедри маркетингу, менеджменту та  
торговельного підприємництва, кандидат  
технічних наук, доцент

---

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий  
ступінь, вчене звання повністю

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри  
маркетингу, менеджменту та торговельного підприємництва

---

назва кафедри

протокол від 10.09.2020 р. № 01.

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,  
протокол від 11.09.2020 р. № 01.

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» розроблена відповідно до освітньої програми підготовки магістрів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» галузі знань 07 «Управління та адміністрування».

**Метою** викладання навчальної дисципліни є формування загальних та професійних компетентностей щодо сутності бізнес-комунікацій як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, бренда, особистості).

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є комунікаційні моделі, інструменти, технології та методики в сфері бізнес-комунікацій.

**Міждисциплінарні зв'язки** вивчення навчальної дисципліни ґрунтуються на знаннях, отриманих на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти та є основою для подальшого засвоєння професійних навчальних дисциплін, таких як «Стратегічне управління бізнесом».

**Мова викладання** – українська.

## 2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### **Тема 1. Теоретичні передумови дисципліни «Бізнес-комунікації»**

Сутність соціальних комунікацій. Становлення теорії комунікацій. Структура комунікацій. Типологія комунікацій. Функціонування системи комунікацій.

### **Тема 2. Предмет і методи дисципліни «Бізнес-комунікації»**

Предмет і об'єкт дисципліни «Бізнес-комунікації». Основні поняття теорії бізнес-комунікацій. Функції та методи теорії бізнес-комунікацій.

### **Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях**

Ділові комунікації і їх роль в управлінні організацією. Управлінська інформація: її види та властивості. Рівні та види комунікації. Комунікаційний процес і канали передачі інформації. Перепони і перешкоди в діловому спілкуванні.

### **Тема 4. Ділове листування**

Документ як основна форма письмової комунікації в процесі управління. Види ділових послань. Стель викладу і мова документа. Структура, стиль і оформлення ділового листа.

### **Тема 5. Ділові бесіди і наради**

Ділові бесіди і їх види. Організація проведення ділової бесіди. Призначення і види ділових нарад. Підготовка ділових нарад. Одинадцять питань організатору нарад. Управління роботою ділових нарад. Практичні прийоми техніки переконання: повторення найбільш важливих положень закріплює їх у свідомості співрозмовника.

### **Тема 6. Ділові переговори**

Ділові переговори і їх роль в управлінні організацією. Переговори і психологія конфлікту. Приклади різного сприйняття конфліктної ситуації. Способи ведення переговорів. Підготовка до переговорів. Психологічна підготовка до переговорів.

### **Тема 7. Виступи перед аудиторією**

Особливості публічної комунікації. Жителі міста. Психологічні особливості масової аудиторії та інструменти впливу. Типи аудиторії. Канали сприйняття і канали впливу. Зворотний зв'язок під час виступу. Підготовка виступу.

### **Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях**

Види конфліктів. Причини конфліктів. Функції конфліктів. Виникнення і розвиток конфліктів. Аналіз конфліктів. Способи дозволу конфліктів і управління конфліктною ситуацією. Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях. Психотехнології впливу на опонента в конфліктних ситуаціях.

### **Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації**

Класифікація видів спотворень інформації. Діагностика спотворення інформації партнером у процесі бізнес-комунікацій. Принципи ефективного виявлення недостеменної інформації. Показники нещирості людини, що спостерігаються в процесі спілкування. Прояв показників нещирості в

залежності від індивідуально-психологічних особливостей особистості комунікатора.

#### **Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації**

Поняття і види презентацій. Основні принципи підготовки презентацій. Підготовка текстових слайдів. Презентація з використанням слайдів. П'ять «смертних гріхів» презентації.

#### **Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій**

Інформаційні потреби сучасного суспільства та технічні можливості. Тенденції у розвитку комунікативних технологій. Інтернет: особливості та 7 можливості Інтернету і його роль у внутрішніх комунікаціях. Ділові комунікації в цифровому середовищі.

#### **Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій**

Ділова етика та її історичний розвиток. Культура ділових комунікацій. Діловий етикет. Імідж ділової людини. Діловий протокол при особливо важливих зустрічах. Техніки ефективного мовного спілкування.

#### **Тема 13. Ефективність комунікацій**

Критерії оцінки ефективності комунікацій. Фактори підвищення ефективності комунікацій. Принципи конструктивних комунікацій. Комунікативна особистість. Зворотний зв'язок через невербальне спілкування.

#### **Тема 14. Управління комунікаціями**

Управління внутрішніми комунікаціями організації. Зв'язки з громадськістю як система комунікацій. Комунікації між організаціями і владою. Комунікації з інвесторами.



### 3.2. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

теми дисципліни	Обсяг у годинах																					
	денна форма										заочна форма											
	повна					скорочена					повна					скорочена						
	усього	у тому числі				усього	у тому числі				усього	у тому числі				усього	у тому числі					
Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ		СРС	Л	СЗ	ПЗ		ЛЗ	СРС	Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ
Тема 1. Теоретичні передумови дисципліни «Бізнес-комунікації»											12						12					
Тема 2. Предмет і методи дисципліни «Бізнес-комунікації»											12						12					
Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях											12						12					
Тема 4. Ділове листування											16	2			2		12					
Тема 5. Ділові бесіди і наради											16	2			2		12					
Тема 6. Ділові переговори											16	2			2		12					
Тема 7. Виступи перед аудиторією											12						12					
Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях											12						12					
Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації											12						12					
Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації											12						12					
Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій											12						12					
Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій											12						12					
Тема 13. Ефективність комунікацій											12						12					
Тема 14. Управління комунікаціями											12						12					
<b>Усього годин/кредитів ECTS</b>											<b>180/6</b>	6			6		<b>168</b>					

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту : <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4506>



## 5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

### **Тема 1. Теоретичні передумови дисципліни «Бізнес-комунікації»**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Сутність та структура комунікацій. Типологія комунікацій. Функціонування системи комунікацій.
2. Функціонування системи комунікацій.

### **Тема 2. Предмет і методи дисципліни «Бізнес-комунікації»**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Основні поняття теорії бізнес-комунікацій.
2. Функції та методи теорії бізнес-комунікацій.

### **Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Рівні та види комунікації.
2. Перепони і перешкоди в діловому спілкуванні.

### **Тема 4. Ділове листування**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Стель викладу і мова документа.
2. Структура, стиль і оформлення ділового листа.

### **Тема 5. Ділові бесіди і наради**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Управління роботою ділових нарад.
2. Практичні прийоми техніки переконання: повторення найбільш важливих положень.

### **Тема 6. Ділові переговори**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Способи ведення переговорів.
2. Підготовка до переговорів. Психологічна підготовка до переговорів.

### **Тема 7. Виступи перед аудиторією**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Типи аудиторії. Канали сприйняття і канали впливу.
2. Зворотний зв'язок під час виступу. Підготовка виступу.

### **Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях.
2. Психотехнології впливу на опонента в конфліктних ситуаціях.

### **Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Показники нещирості людини, що спостерігаються в процесі спілкування.
2. Прояв показників нещирості в залежності від індивідуально-психологічних особливостей особистості комунікатора.

### **Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Підготовка текстових слайдів.
2. Презентація з використанням слайдів. П'ять «смертних гріхів» презентації.

### **Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Інтернет: особливості та 7 можливості Інтернету і його роль у внутрішніх комунікаціях.
2. Ділові комунікації в цифровому середовищі.

### **Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Діловий етикет.
2. Імідж ділової людини.

### **Тема 13. Ефективність комунікацій**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Визначити критерії оцінки ефективності комунікацій.
2. У чому полягає сутність зворотнього зв'язку через невербальне спілкування ?

### **Тема 14. Управління комунікаціями**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче :

1. Наведіть приклади комунікацій між організаціями і владою.
2. Які види комунікацій з інвесторами вам відомі ?

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/enrol/index.php?id=4506>

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

## **6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ**

Не передбачено навчальним планом.

## 7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

### 6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Не передбачено навчальним планом.

## 7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

Осінь 2020/2021 н. р.

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
<b>1</b>	<b>Поточний контроль</b>		<b>60</b>
1.1	<i>Тема 1</i>		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.2	<i>Тема 2</i>		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.3	<i>Тема 3</i>		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.4	<i>Тема 4</i>		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.4	Контрольна робота (тестування на Порталі)		9
1.6	<i>Тема 5</i>		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.7	<i>Тема 6</i>		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.8	<i>Тема 7</i>		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
	Тестування на Порталі		1
1.9	Тема 8		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.10	Тема 9		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.11	Тема 10		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.12	Тема 11		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.13	Тема 12		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.14	Тема 13		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.15	Тема 14		
	Опрацювання завдань у практикумі		1
	Відповідь на відкриті питання		1
	Тестування на Порталі		1
1.15	Контрольна робота (тестування на порталі)		9
<b>2</b>	<b>Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)</b>		<b>40</b>
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування).		20
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (розрахунково-аналітичне завдання)		<b>16</b>
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (маркетингова ситуація з практикуму)		<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Оцінка з дисципліни</b>		<b>100</b>

Під час організації освітнього процесу на Порталі використовуються наступні елементи:

- опрацювання завдань у практикумі: елемент «Завдання»;
- відповідь на відкриті питання: елемент «Завдання»;
- тестування: елемент «Тест».

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

## **8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

### **8.1. Основні джерела інформації**

1. Холод О. М. Комунікаційні технології : навчальний посібник / О. М. Холод. – Київ : Центр навчальної літератури (ЦУЛ), 2018. – 212 с.
2. Титаренко М. Комунікації від нуля : навчальний посібник / М.Титаренко. – Львів : Видавництво Старого Лева, 2020. – 131 с.
3. Кинг Патрік. Стратегії і тактики спілкування : навчальний посібник / Патрік Кинг. – Київ : Профібукс, 2020. – 146 с.

### **8.2. Додаткові джерела інформації**

1. Русавська В. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті : навчальний посібник / В. Русавська. – Київ : Ліра-К, 2017. – 304 с.
2. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / Т. Б. Гриценко. - Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 344 с .
3. Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / Н. Д. Бабич. – Чернівці : Книги- XXI, 2016. – 496 с.
4. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – Київ : Видавничий центр «Академія», 2014. – 344 с.
5. Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації : навчальний посібник / М. Ю. Коноваленко. - Москва : Юрайт, 2012. 415 с.
6. Коноваленко М. Ю.Методи діагностики обману в діловому спілкуванні :

навчальний посібник / М. Ю. Коноваленко. - Москва : РДТЕУ, 2010. 209 с.

7. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : Курс лекцій. - Київ : «Кондор». 2011. -218 с.

9. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділової комунікації : навчальний посібник / Н.В. Ботвина . – Київ : Артек, 2012. – 208 с.

10. Інтернет-видання про рекламу та маркетинг "Marketingmix". – Режим доступу : [http:// www. marketingmix.com .ua](http://www.marketingmix.com.ua). – Станом на 09.09.20. – Назва з екрана.

11. Український професійний портал із проблем реклами та маркетингу. – Режим доступу : [www.marketing - ua.com](http://www.marketing-ua.com) – Станом на 07.09.20. – Назва з екрана.

12. Сайт журналу «Маркетинг і реклама». – Режим доступу : [www.mr.com.ua](http://www.mr.com.ua) – Станом на 07.09.20. – Назва з екрана.

13. Українська Асоціація Маркетингу. Головна сторінка [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http:// uam.in.ua](http://uam.in.ua). – Станом на 06.09.20. – Назва з екрана.

14. Forbes Україна. Головна сторінка [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http : // forbes.ua](http://forbes.ua) . – Станом на 04.09.20. – Назва з екрана.