

Міжнародний європейський університет



КАФЕДРА
менеджменту та економіки



2020
SYLLABUS
ДОДАТОК 1



Дисципліна

Бізнес-комунікації

Викладач

Дроздова Лариса Валентинівна,
доцент кафедри менеджменту та економіки

Профайл викладача (-ів)

<https://business.ieu.edu.ua/pro-yemsh/struktura-kafedry-vykladachi/kafedry/kafedra-menedzhmentu>

Консультації

Очні консультації другий та четвертий вівторок місяця з 14.00 до 15.00

Он-лайн консультації перша та третя п'ятниця місяця з 14.00 до 15.00

Контактний телефон

+38-098-003-13-30
+38-066-720-82-20

e-mail:

larisadrozдова@ieu.edu.ua

Сторінка дисципліни

<https://business.ieu.edu.ua/>

Форма підсумкового контролю

залік

диференційований
залік

екзамен



1 Коротка анотація дисципліни

Вивчення дисципліни дає можливість набуття знань в сфері комунікаційної, соціальної політики, рекламної кампанії, суспільних комунікацій, виробки навичок самостійної роботи з літературними джерелами, поглибленням й розширенням комунікаційних знань.

2 Передумова вивчення дисципліни

Головною умовою ефективності ділової комунікації є усвідомлення того, що можливість реалізації цілей взаємодії зростає, якщо правильно організувати її проведення та досягти при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва. Тому у підготовці менеджерів не можна обійтися без вивчення курсу «Бізнес-комунікації». Зміст програми враховує всі нюанси підготовки менеджерів виробничої сфери та менеджерів на ринку товарів та послуг. Ринкова конкурентність обумовлює необхідність поглибленого вивчення і всебічного удосконалення комунікації в усіх галузях діяльності. Особлива увага повинна бути спрямована на основну їх ланку – підприємство. Сукупність соціальних та комунікаційних проблем, які виникають в процесі динамічного функціонування підприємств, повинні вирішувати спеціалісти, які здобули високий рівень знань, відповідну професійну підготовку, мають достатній рівень кваліфікації.

3 Мета та цілі дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» є формування системи знань про сутність і зміст комунікативного управління, зокрема реклами як його складової, що являють собою філософію підприємницької діяльності в умовах ринкової економіки і конкуренції. Мета полягає в набутті студентами теоретичних знань з питань комунікацій в менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж організації та ділової людини.

4 Результати навчання

ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 13. Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.

5 Кредити ECTS

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 год / 3 кредити ECTS.

6 Структура дисципліни

Найменування тем	Вид занять / год		
	Лекції	Семінарські заняття / практичні / лабораторні	Самостійна робота
Тема 1. Комунікативний менеджмент базові характеристики	2	4	6
Тема 2. Стратегічний комунікативний менеджмент	2	4	5
Тема 3. Технології комунікативного менеджмент	2	4	5
Тема 4. Ділова комунікація	2	2	5
Тема 5. Комунікаційна політика в діловому спілкуванні	2	4	6
Тема 6. Типологія бізнес комунікацій	2	4	5
Тема 7. Бар'єри комунікацій	2	4	5
Тема 8. Ефективні ділові комунікації	2	2	5

7 Перелік обов'язкових завдань

Обов'язкові завдання	Кінцеві терміни підготовки
Використання резюме у бізнес-комунікаціях.	За розкладом
Підготовка і проведення презентації.	За розкладом
Комунікації із ЗМІ. Прес-конференція. Формування медіа-зв'язків і правила взаємодії з журналістами	За розкладом
Вербальні і невербальні засоби комунікації. Дебати з опонентами	За розкладом
Інтернет як засіб бізнес-комунікацій.	За розкладом

8 Перелік вибірових завдань

Вибіркові завдання	Кінцеві терміни підготовки
Передумови виникнення науки управління комунікаціями. Історія розвитку менеджменту комунікацій. Розвиток науки про поведінку людини в організації: мотивацію та стимулювання. Особливості формування сучасної моделі комунікаційного менеджменту в Україні	За розкладом
Сутність, роль та методологічні основи менеджменту комунікацій. Менеджмент комунікацій як специфічна сфера людських відносин в організації. Система відносин в організації як предмет вивчення менеджменту комунікацій. Типові манери спілкування в діловому суспільстві.	За розкладом
Методи досліджень: діалектичний, системний підхід; моделювання: вербальне, невербальне; науковий, експертний, соціологічні методи: анкетування, інтерв'ювання, тестування Інформація, як складова комунікаційної мережі. Комунікативні властивості інформації. Інтернет як носій комунікації. Роль інформаційних технологій в удосконаленні комунікацій	За розкладом
Ефективність комунікацій в умовах ринку. Ділові стратегії. Значення ефективних комунікацій в організації у сучасний період. Види комунікації. Вербальні комунікації. Невербальні комунікації. Семантичні бар'єри. Ділові стратегії управління спілкуванням	За розкладом

Комунікативні конфлікти та їх наслідки. Поняття конфлікту. Види конфліктів. Межособливий конфлікт. Конфлікт між особою та групою. Конфліктна поведінка. Експресивна поведінка. Типологія конфлікту. Наслідки конфлікту	За розкладом
Комунікаційний менеджмент і проблеми маніпулювання суспільною свідомістю. Межі управління комунікаціями. Управління комунікаціями у зв'язках з громадськістю. Проблеми розмежування управління та маніпулювання. Принципи організації ефективного комунікаційного процесу на підприємстві та з персоналом. Формальна комунікація, послідовність і регулярність комунікацій, повідомлення як добрих, так і поганих новин. Персоніфікація і ширість комунікацій, їх особистий характер. Інноваційність та креативність у виборі комунікаційних рішень. Поліцентризм та мультинаправленість комунікацій.	За розкладом
Стратегія, стилі та ведення комерційних переговорів. Переговори. Порівняльний аналіз ділового етикету в різних державах. Виявлення можливих перешкод при проведенні переговорів та їх усунення. Алгоритм проведення ділових переговорів.	За розкладом
Ділові зустрічі та прийоми. Ділові наради. Алгоритм та план проведення ділової зустрічі. Теоретичні підходи до стратегії організації ведення переговорів. Модель тактичного обміну інформацією. Моделі організації переговорного процесу. Основні етапи та ступені переговорів за моделлю У. Мاستенбука. Ділова нарада та організація її проведення. Алгоритм організації ділової наради. Аналіз результатів проведення ділових переговорів. Особливості комунікативного менеджменту в комерційних та некомерційних організаціях; в промисловості та бізнесі. Комунікаційна безпека на підприємстві. Технологічний та репутаційно-іміджевий напрями в комунікативному менеджменті. Структура відділу корпоративної комунікації.	За розкладом

9 Ознаки дисципліни

Термін викладання	Семестр	Міждисциплінарна інтеграція	Курс (рік навчання)	Цикл: загальної підготовки / професійної підготовки / вільного вибору
Один семестр	5 семестр	Так	3й курс або 1й прискорений	Цикл професійної підготовки

10 Технічне й програмне забезпечення / обладнання

Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час on-line тестування та підготовки практичних завдань під час заняття. Списування під час контрольних робіт заборонено (в т.ч. із використанням мобільних девайсів)

11 Система оцінювання та вимоги

Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи з дисципліни здійснюється в балах відповідно до табл.1.

Таблиця 1

Розподіл балів оцінювання успішності студентів з навчальної дисципліни

Розділ I Поточне тестування та самостійна робота								Розділ II Підсумковий контроль	Всього
Змістовий розділ 1				Змістовий розділ 2					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8		
7.5	7.5	7.5	7.5	7.5	7.5	7.5	7.5	40	100

*T1, T2, ..., T8 – теми занять

Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку.

Поточне оцінювання знань студентів проводиться протягом семестру у наступних формах: усного опитування студентів на практичних заняттях та оцінки рівня їх знань; перевірки правильності розв'язання практичних задач; експрес-опитування (в усній чи письмовій формі).

Результати поточного контролю знань студентів в цілому (за усіма формами робіт) оцінюються в діапазоні від **0** до **60** балів. Студент допускається до підсумкового контролю за умови виконання вимог навчальної програми та у разі, якщо за поточну навчальну діяльність він набрав не менше **36** балів. Підсумкове оцінювання знань студентів проводиться у формі **іспиту**. Максимальна кількість балів, яку можна отримати на іспиті складає **40** балів (див. табл. 2).

Таблиця 2

**Розподіл балів оцінювання при підсумковому контролі з
навчальної дисципліни**

Оцінка в балах за поточне оцінювання	Оцінка в балах за підсумкове оцінювання	Оцінка за національною шкалою
54-60	36-40	Відмінно
45-53	30-35	Добре
36-44	24-29	Задовільно
менше 36	менше 24	Незадовільно

Під час оцінювання відповіді на окреме питання додатково враховуються допущені недоліки та помилки, якими вважаються: неохайне оформлення роботи (не загальноприйняті скорочення, незрозумілий почерк, використання олівців замість чітких чорнил) (мінус **2** бали); неточності в назвах окремих економічних категорій та понять (мінус **4** бали).

З урахуванням вищевикладеного результати іспиту оцінюються в діапазоні від **0** до **40** балів для студентів. При цьому, якщо відповіді студента на екзамені оцінені менше ніж на 30%, він отримує незадовільну оцінку за результатами іспиту та незадовільну загальну підсумкову оцінку. Загальна підсумкова оцінка з дисципліни складається з суми балів за результати поточного контролю знань та за виконання завдань, що виносяться на іспит.

Загальна підсумкова оцінка не може перевищувати **100 балів**.

Загальна підсумкова оцінка в балах, за національною шкалою та за шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та залікової книжки студента (див. табл. 3).

Таблиця 3

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
66-73	D	задовільно	
60-65	E		
30-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-29	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

12 Політика дисципліни

- курс передбачає роботу в колективі;
- середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики;
- усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.

13 Політика щодо пропусків занять

- студент, який спізнився більше ніж на 15 хв, вважається таким, що пропустив заняття з неповажної причини з обов'язковим відпрацюванням заняття, і при цьому має право бути присутнім на заняття,
- за об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо), навчання може відбуватись в дистанційному режимі за погодженням із керівником курсу та презентувати виконані завдання під час консультації

14 Політика щодо виконання завдань пізніше встановленого терміну

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання контрольних робіт відбувається із дозволу директорату за наявності поважних причин

15 Політика дотримання академічної доброчесності

Учасники освітнього процесу керуються принципами академічної доброчесності в Міжнародному європейському університеті згідно з Кодексом академічної доброчесності науково-педагогічних, наукових, педагогічних працівників та здобувачів вищої освіти Міжнародного



європейського університету – <https://ieu.edu.ua/pro-mieu/publicna-informatsiia>

16 Рекомендовані джерела інформації

1. Андрушків, Б. М. Корпоративне управління [Текст]: навч. посіб. / Б.М.Андрушків, С.П.Черничинець. – К.: Кондор, 2011. – 528 с.
2. Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. – 204 с.
3. Химиця Н.О. Ділова комунікація: навчальний посібник / Н.О. Химиця, О.О. Морушко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. – 208 с.
4. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник / О.М. Холод. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 212 с.
5. Шарков Ф.И. Коммуникология. Коммуникационный консалтинг. – М.: Дашков и Ко, 2010. – 508 с.

17 Поради з успішного навчання на курсі

Бажаю всім Вам завзятості, цілеспрямованості і оптимізму і тоді успіх прийде сам!