

SYLLABUS

INTERNATIONAL EUROPEAN
UNIVERSITY



EUROPEAN SCHOOL
OF BUSINESS



SYLLABUS



Дисципліна				
			Бізнес-комунікації	
Викладач (-і)				
			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		
Онлайн 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	
		☐	☐	☒



SYLLABUS



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

3 кредити ЕКТС - 90 академічних годин

6 Структура дисципліни

Найменування тем	Вид занять/год		
	Лекції	Семінарські заняття / практичні / лабораторні	Самостійна робота
Тема 1. Комунікативний менеджмент базові характеристики	2	4	6

6 Структура дисципліни

Найменування тем	Вид занять/год		
	Лекції	Семінарські заняття / практичні / лабораторні	Самостійна робота
Тема 2. Стратегічний комунікативний менеджмент	2	4	5
Тема 3. Технології комунікативного менеджмент	2	4	5
Тема 4. Ділова комунікація	2	2	3
Тема 5. Комунікаційна політика в діловому спілкуванні	2	2	5
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

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

8 Перелік вибірових завдань

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
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.
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
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
Комунікативні конфлікти та їх наслідки. Поняття конфлікту. Види конфліктів. Межособливий конфлікт. Конфлікт між особою та групою. Конфліктна поведінка. Експресивна поведінка. Типологія конфлікту. Наслідки конфлікту

8

Перелік вибірових завдань

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 мульти-направленість комунікацій.

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.

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. Мастенбука. 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.

9

Ознаки дисципліни

Термін викладання	Семестр	Міжнародна дисциплінарна інтеграція	Курс (рік навчання)	Цикли: загальної підготовки/ професійної підготовки/ вільного вибору
1 семестр	5 семестр	Так	3 курс (третій) або перший прискорений	Цикл професійної підготовки

10

Система оцінювання та вимоги

У процесі вивчення дисципліни здійснюється поточний та підсумковий контроль знань студентів. Підсумкова залікова оцінка виставляється відповідно до сумарного рейтингу студента.

Загальна система оцінювання

За результатами поточного контролю протягом семестру студент може отримати максимально – 100 балів, мінімальна сума балів, що дозволяє студенту бути атестованим з дисципліни – 60 балів.

Співвідношення між національними та ECTS оцінками і рейтингом студента:
<https://ieu.edu.ua/docs/pol-mark-esb.pdf>

11

Умови допуску до підсумкового контролю

Мінімальна кількість балів, яку повинен набрати здобувач освіти за поточну навчальну діяльність за семестр для допуску до підсумкового контролю – 36 балів. Оцінка за дисципліну визначається як сума підсумкового балу за поточну діяльність та балу за підсумковий контроль і виражається за багатобальною шкалою.



SYLLABUS



11 Умови допуску до підсумкового контролю

Оцінка з дисципліни, яка завершується екзаменом, визначається як сума балів за поточну навчальну діяльність (не менше 36), бали за індивідуальну самостійну роботу здобувача освіти (не більше 6) та балів за екзамен (не менше 24).

Загальна бал з дисципліни становить 100. Сумарна оцінка за вивчення дисципліни виставляється за національною та європейською шкалою.

Підсумковий контроль у формі екзамену проводиться після завершення вивчення усіх тем дисципліни і складається здобувачами освіти у період екзаменаційної сесії. Екзамен проводиться згідно з розкладу.

<https://ieu.edu.ua/docs/050.pdf>

12 Політика дисципліни

З метою активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів, при вивченні навчальної дисципліни, передбачено використання індивідуальної, парної, групової, контактної та змішаної форм навчання.

Студентам для засвоєння дисципліни потрібно вчитися працювати в команді і вибудовувати гармонійні міжособистісні відносини, підтримувати в групі і університеті атмосферу доброти, дружби, взаємодопомоги і взаємної відповідальності. Важливо не допускати будь-яких форм приниження честі та гідності, фізичного та психічного насильства, нецензурної, лайливої мови, проявів дискримінації особи за статевою, соціальною, національною, релігійною та іншими ознаками.

А викладачам важливо поважати честь і гідність здобувачів освіти, уникати будь-яких проявів дискримінації, забезпечувати викладання на високому науково-теоретичному рівні відповідно до стандартів вищої освіти. Також обов'язковим є дотримання викладачем навчального плану дисципліни. Оцінювання знань студентів має бути справедливим і об'єктивним, відповідно до критеріїв оцінювання.

13 Політика щодо пропусків занять та виконання завдань пізніше встановленого терміну

Студент, який з поважних причин, підтверджених документально, не підлягав поточному контролю має право пройти поточний контроль у двотижневий термін після повернення до навчання.

Студент, що був відсутній на заняттях без поважних причин, не брав участі у заходах поточного контролю, не ліквідував академічну заборгованість, не допускається до підсумкового семестрового контролю знань з цієї дисципліни, а в день складання екзамену в екзаменаційній відомості науково-педагогічним працівником виставляється оцінка «недопущений». Повторне складання екзамену з дисципліни призначається за умови виконання всіх видів навчальної, самостійної (індивідуальної) роботи, передбачених робочою навчальною програмою дисципліни, і проводиться згідно із затвердженим директором графіком ліквідації академічної заборгованості.

<https://ieu.edu.ua/docs/050.pdf>

14 Політика дотримання академічної доброчесності

Учасники освітнього процесу керуються принципами академічної доброчесності

<https://ieu.edu.ua/docs/011.pdf>



SYLLABUS



15

Рекомендовані джерела інформації

Основна література

1. Андрушків, Б. М. Корпоративне управління [Текст]: навч. посіб. / Б.М.Андрушків, С.П.Черниченко. – 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

16

Поради з успішного навчання на курсі

Якщо Ви бажаєте бути успішним в цій дисципліні, то:

- визначте свою мету;
- складіть собі чіткий графік;
- наполегливо працюйте;
- будьте впевненим і свідомим;
- будьте креативним і активним.

Середовище в аудиторії повинно бути дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. На аудиторні заняття слухачі мають з'являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки.

Бажаю Вам завзятості, цілеспрямованості і оптимізму. І тоді успіх прийде сам!
До зустрічі на заняттях!