

Національний університет водного господарства та
природокористування
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова науково-методичної
ради НУВГП
e-підпис Валерій СОРОКА
29.09.2022

06-13-42S

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

SYLLABUS

<i>БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ</i>		<i>BUSINESS COMMUNICATIONS</i>	
Шифр за ОП	ЗП 18	Code in Educational Program	
Освітній рівень: бакалаврський (перший)		Educational level: bachelor's (first)	
Галузь знань: Управління та адміністрування	07	Field of knowledge: Management and administration	
Спеціальність: Маркетинг	075	Field of study: Marketing	
Освітня програма: Маркетинг		Educational Program: Marketing	

06-13-42S Силабус навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) освітнього рівня, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Маркетинг» спеціальності 075 «Маркетинг». Рівне: НУВГП. 2022. — 11 стор.

ОПП на сайті університету: <http://ep3.nuwm.edu.ua/21064/>

Розробник силабусу: Мартинюк О.В., к.е.н., доцент кафедри маркетингу.

Силабус схвалений на засіданні кафедри
Протокол № 2 від “ 27 ” вересня 2022 року


Завідувач кафедри: *е-підпис*
Мальчик М.В. д.е.н., професор

Керівник освітньої програми *е-підпис*
Попко О.В., д.е.н., професор кафедри маркетингу

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІ ЕМ
Протокол № 1 від 29 вересня 2022 року

Голова науково-методичної ради з якості ННІ: *е-підпис* Ковшун Н.Е., д.е.н.,
професор

СЗ №-4394 в ЕДО.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ*	
Ступінь вищої освіти	<i>бакалавр</i>
Освітня програма	<i>Маркетинг</i>
Спеціальність	<i>075 Маркетинг</i>
Рік навчання, семестр	<i>3 5</i>
Кількість кредитів	<i>3</i>
Лекції:	<i>16 годин</i>
Практичні заняття:	<i>14 годин</i>
Самостійна робота:	<i>60 годин</i>
Курсова робота:	<i>ні</i>
Форма навчання	<i>денна, заочна</i>
Форма підсумкового контролю	<i>залік</i>
Мова викладання	<i>українська</i>
ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА*	
ПРОФАЙЛ ЛЕКТОРА	
	<i>Мартинюк Оксана Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри маркетингу</i>
Вікіситет	<i>https://cutt.ly/8gWsuLF</i>
ORCID	<i>https://orcid.org/0000-0002-2641-1356</i>
Канали комунікації	<i>o.v.martynjuk@nuwm.edu.ua тел. 097-645-34-59</i> <i>Актуальні оголошення на сторінці дисципліни в системі MOODLE</i>
ПРО ДИСЦИПЛІНУ	
Анотація навчальної дисципліни,	
Дисципліна спрямована на формування у майбутніх фахівців теоретичних знань і практичних навичок у сфері комунікації в бізнес середовищі, а також набуття вмінь ведення ділових переговорів, публічних виступів, само презентації, формування особистісного бренду, ділового листування, розробка власного	

резюме, проходження співбесіди.

Метою викладання дисципліни є формування теоретичних знань і набуття практичних навичок студентами щодо комунікативної роботи в системі бізнесу та маркетингу. Набуті знання, вміння та навички дозволять ефективно налагоджувати інформаційно-комунікативні канали, приймати науково-обґрунтовані оперативні управлінські рішення на основі застосування інноваційних наукових підходів, методів, технологій та алгоритмів у сучасному бізнес-середовищі.

Посилання на розміщення навчальної дисципліни на навчальній платформі Moodle

<https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=1588>

Компетентності

ЗК9. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК11. Здатність працювати в команді.

ЗК12. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК14. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ФК10. Здатність використовувати маркетингові інформаційні системи в ухваленні маркетингових рішень і розробляти рекомендації щодо підвищення їх ефективності.

ФК12. Здатність обґрунтовувати, презентувати і впроваджувати результати досліджень у сфері маркетингу.

Програмні результати навчання

P14. Виконувати функціональні обов'язки в групі, пропонувати обґрунтовані маркетингові рішення.

P15. Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів маркетингу, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості.

P16. Відповідати вимогам, які висуваються до сучасного маркетолога, підвищувати рівень особистої професійної підготовки.

P17. Демонструвати навички письмової та усної професійної комунікації державною й іноземною мовами, а також належного використання професійної термінології.

СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Лекцій – 16 год., Практик. 14 год., Самостійна робота – 60 год.

Методи та технології навчання

Презентації, лекції, рольові та ділові ігри, проекти, тренінги та майстер-класи, проблемно-пошуковий метод, навчальна дискусія/дебати, мозковий штурм, кейс-стаді/аналіз ситуації, семінари (індивідуальна та групова форма роботи).

Засоби навчання

Мультимедійний проектор, інформаційно-

	комунікаційні системи, інформація про стан організацій (кейси), роздаткові друковані матеріали та Інтернет-джерела, Moodle, Google Meet.
ЛЕКЦІЙНІ, ПРАКТИЧНІ ТА ЛАБОРАТОРНІ ЗАНЯТТЯ	
Тема	
Кількість годин, результати навчання, література	Опис дисципліни
ТЕМА 1. Загальна характеристика предмету «Бізнес комунікації». Сутність та особливості комунікацій в бізнесі.	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. ПРН 14 Література: [2,4,5,15]	Сутність понять «комунікація» та «інформація». Інформація в процесі комунікації. Канали інформаційного забезпечення. Принципи сучасних інформаційних систем. Цілі комунікації. Причина комунікації. Повідомлення і комунікації. Функції комунікації. Процес комунікації. Інформаційна функція. Експресивна функція. Прагматична функція. Інтерпретативна функція. Етапи комунікації. Зародження ідеї. Кодування і вибір каналу. Передача. Декодування.
ТЕМА 2. Бізнес комунікації: типологія та канали зв'язку. Комуникативні бар'єри: причини виникнення та способи подолання	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. ПРН 15 Література: [1, 2, 3,5,15]	Теоретичні основи комунікаційних бар'єрів. Поняття про комуникативні бар'єри. Види комуникативних бар'єрів. Технологія профілактики та подолання комуникативних бар'єрів в організації. Причини виникнення комуникативних бар'єрів. Методика вивчення комуникативних бар'єрів в організації. Засоби профілактики та подолання комуникативних бар'єрів в організації.
ТЕМА 3. Усні комунікації: мистецтво публічного виступу	
лекцій – 4 год. практ. – 2 год. ПРН 14, 16 Література: [3,4,7,15]	Публічний виступ як інструмент управлінської діяльності. Етапи підготовки успішного публічного виступу. Секрети композиції ефективного публічного виступу. Комуникативні інструменти моделювання позитивного іміджу промовця. Параметри взаємодії оратора й аудиторії: психологічні аспекти. Невербальні засоби промовця. Зовнішня культура оратора в сфері публічного управління. Сучасний етикет публічного виступу
ТЕМА 4. Успішна бізнес комунікація: стратегії і тактики ведення ділових переговорів	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. ПРН 14,15	Сутність поняття «переговорів». Моделі переговорів. Гарвардська модель переговорів. Умови, необхідні для успішного ведення переговорів. Перешкоди у веденні

Література: [1,3,5,7,15]	переговорів. Методика ведення переговорів: активне слухання, підтвердження точки зору, співпереживання, варіанти вибачень. Головні показники успішності переговорів. Етичні норми ведення суперечки. Роль суперечки в діловому спілкуванні. Способи ведення суперечки.
ТЕМА 5. Нетворкінг: поняття та особливості застосування для розвитку бізнесу	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. ПРН 14, 17 Література: [1, 2,3, 6, 15]	Теоретичні основи концепції нетворкінга. Сутність, види та рівні нетворкінга. Принципи і правила нетворкінга. Нетворкінгові комунікації у веденні бізнесу
ТЕМА 6. Письмові комунікації: ділове листування	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. ПРН 17 Література: [4,5,7, 15]	Призначення ділової кореспонденції. Підходи до ділових електронних листів. Вибір формату для ділової кореспонденції. Зміст і тон ділового повідомлення. Канали передачі повідомлень та інформації. Структурні схеми комунікації .
ТЕМА 7. Бізнес-етикет та психологічні особливості бізнес-комунікацій. Маніпуляції та конфлікти в бізнес комунікаціях	
лекцій – 2 год. практ. – 2 год. ПРН 14, 15, 17 Література: [2,7,15]	Поняття та види конфліктів. Методи вирішення конфлікту. Методики маніпулювання в бізнес-комунікаціях. Використання нейролінгвістичного програмування в бізнесі.

Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)	
<ul style="list-style-type: none"> - Комунікативні навички та робота в команді - Вміння критично мислити та аргументувати свою позицію - Уміння ставити мету та надихатися новими ідеями - Спрямованість на результат та наполегливість - Активність, мобільність, ініціативність - Лідерство та організованість - Самонавчання та стресостійкість - Грамотність та відповідальність 	
Форми та методи навчання	
<p>Вивчення дисципліни досягається інформаційним, ілюстративним та проблемним методами навчання.</p> <p>Лекції супроводжуються демонстрацією схем, таблиць з мультимедійним супроводом. На практичних заняттях розглядаються та розв'язуються задачі, наближені до реальних ситуацій: використовується роздатковий матеріал (наочність) для формування у студентів системного мислення, розвитку пам'яті; проводиться дискусійне обговорення проблемних питань; задаються провокаційні</p>	

питання.

Навчання супроводжується опрацюванням нормативної, навчальної літератури, а також періодичних видань.

При викладанні навчальної дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, кейс-метод, метод мозкового штурму, метод вільних асоціацій, метод обговорення тематичних зображень, метод "переваги та недоліки", метод "Робота в мережі", ділові ігри, екскурсійні заняття.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, який не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекції друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються.

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження. На початку проведення міні-лекції за вказаними темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекцій, але викладаються вони стисло.

Робота в малих групах дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування. Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам пропонується об'єднуватися у групи по 5 – 6 осіб і презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань. Однією з позитивних рис презентації та її переваг за умови використання в навчальному процесі є обмін досвідом, який здобули студенти під час роботи в певній малій групі.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки і висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

Ділові та рольові ігри – форма активізації студентів, внаслідок якої вони задіяні в процесі інсценізації певної виробничої ситуації в ролі безпосередніх учасників подій.

Обговорення тематичних зображень дає змогу візуально сприймати інформацію, сприяє розвитку асоціативного мислення та кращому засвоєнню матеріалу.

Порядок та критерії оцінювання

Для досягнення цілей та завдань курсу студентам потрібно засвоїти теоретичний матеріал та здати модульні контролю знань, а також вчасно виконати практичні завдання. В результаті можна отримати такі обов'язкові бали:

- 60 балів - за вчасне та якісне виконання завдань практичних занять та інших поточних завдань, що становить поточну (практичну) складову його оцінки;
- 40 балів – модульні контролю (20+20).

Всього 100 балів.

Додаткові бали студентам також можуть бути зараховані за конкретні пропозиції з удосконалення змісту навчальної дисципліни. Положення про семестровий поточний та підсумковий контроль навчальних досягнень здобувачів вищої освіти <http://ep3.nuwm.edu.ua/15311/>.

Модульний контроль проходитиме у формі тестування на університетській платформі MOODLE.

Поєднання навчання та досліджень

Студенти мають можливість додатково отримати бали за виконання індивідуальних завдань дослідницького характеру, а також можуть бути долучені до написання та опублікування наукових статей з тематики курсу.

Інформаційні ресурси

Рекомендована література

Базова література

1. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. - К.: Ліра-К, 2017. – 304 с.
2. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с
3. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / [за заг. ред. Н.Д. Бабич]. – Чернівці: Книги- XXI, 2016. – 496 с.
4. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : [підручник] / Бацевич Ф.С. – К. : Видавничий центр «Академія», 2014. – 344 с.
5. Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. М : Юрайт, 2012. 415 с.
6. Маркетинг: Навч. посібник / М.В. Мальчик, Н.А. Гонтаренко, О.В. Попко, З.О. Толчанова, Б.О.Король, О.В. Мартинюк, С.І. Коваль; за заг. ред. д.е.н., проф.. Мальчик М.В. – Рівне: НУВГП, 2014. – 444 с.

Допоміжна література

4. George H. Ross. Trump-Style Negotiation: Powerful Strategies and Tactics for Mastering Every Deal. John Wiley & Sons Inc, 2018. 288 pp.
5. Gavin Kennedy. Everything is Negotiable. Cornerstone Digital; 5Rev Ed Edition , 2019. 320 pp
6. Єсауленко В. Є контакт. 10 правил ефективної комунікації. URL:<https://nv.ua/ukr/style/blogs/est-kontakt-10-pravil-effektivnoy-kommunikacii-50046725.html>
7. Орлова Ю. Момент прозріння. Як налагодити комунікацію в бізнесі. URL:<https://nv.ua/ukr/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese->

50072511.html

Інформаційні ресурси

8. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>.
9. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
10. Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії наукової бібліотеки НУВГП [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ep3.nuwm.edu.ua>.
11. Кабінет Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/>.
12. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua/>.
13. Рівненська державна обласна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.libr.rv.ua/>.

Методичне забезпечення

14. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Національного університету водного господарства та природокористування. URL : <http://ep3.nuwm.edu.ua/view/types/methods/>:
15. Опорний конспект лекцій (на електронному і паперовому носіях) за всіма темами курсу, у тому числі і для самостійного вивчення.
16. Пакети тестових завдань з кожної теми та в цілому по всьому курсу дисципліни.

Дедлайни та перескладання

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

Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%.

Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Ліквідація академічної заборгованості здійснюється згідно «Порядку ліквідації академічних заборгованостей у НУВГП», <http://ep3.nuwm.edu.ua/4273/>. Згідно цього документу і реалізується право студента на повторне вивчення дисципліни чи повторне навчання на курсі. Перездача модульних контролів здійснюється згідно: <http://ep3.nuwm.edu.ua/15311/>.

Оголошення стосовно дедлайнів задачі частин навчальної дисципліни відповідно до політики оцінювання оприлюднюються на сторінці даної дисципліни на платформі MOODLE за календарем: <https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=1567>

Неформальна та інформальна освіта

Студенти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання,

набутих у неформальній та інформальній освіті згідно з відповідним Положенням: <http://ep3.nuwm.edu.ua/18660/>.

Зокрема студенти можуть самостійно проходити онлайн-курси на таких навчальних платформах, як Prometheus, Coursera, edEx, edEra, FutureLearn та інших, для наступного перезарахування результатів навчання. При цьому важливо, щоб знання та навички, що формуються під час проходження певного онлайн-курсу чи його частин, мали зв'язок з очікуваними навчальними результатами даної дисципліни (освітньої програми) та перевірялись в підсумковому оцінюванні.

Практики, представники бізнесу, фахівці, залучені до викладання

До викладання курсу долучаються представники державних та приватних підприємств та організацій України та інших держав.

Правила академічної доброчесності

Списування під час проведення модульного контролю чи підсумкового контролю, передбачає позбавлення студента подальшого права здавати матеріал і у нього виникає академічна заборгованість.

За списування під час виконання окремих завдань, студенту знижується оцінка у відповідності до ступеня порушення академічної доброчесності.

Онлайн курс «Академічна доброчесність» викладений за посиланням: <https://vumonline.ua/course/academic-integrity-at-the-university/> та на сайті університету <http://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj>.

Студент зобов'язаний дотримуватися Кодексу честі студентів НУВГП, який встановлює загальні моральні принципи та правила етичної поведінки осіб, які навчаються в університеті, та якими вони мають керуватися у своїй діяльності: <http://ep3.nuwm.edu.ua/4917/1/Кодекс%20честі%20студентів%20зах.pdf>.

Письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями встановленими [Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату в НУВГП](#):

Принципи доброчесності у НУВГП та відповідність показникам забезпечення якості вищої освіти регламентовано НАЗЯВО та положеннями відділу якості освіти НУВГП.

Сайт НАЗЯВО: <https://naqa.gov.ua/>

Відділ якості освіти НУВГП: <https://nuwm.edu.ua/struktturni-pidrozdili/vyo/dokumenty>

Вимоги до відвідування

Лекції та практичні заняття відбуваються в офлайн або онлайн режимі згідно розкладу.

Консультації будуть проводитися онлайн за допомогою Google Meet за кодом у домовлений зі студентами час.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) навчання може відбуватись в он-лайн формі (змішана форма навчання) за погодженням із керівником курсу.

Здобувачі можуть на заняттях використовувати мобільні телефони та ноутбуки, але виключно в навчальних цілях з даної дисципліни.

Оновлення

Зміст даного курсу оновлюється за необхідністю з урахуванням змін у законодавстві України, наукових досягнень та сучасних практик у сфері маркетингу. Студенти можуть долучатись до оновлення дисципліни шляхом подання пропозицій викладачу стосовно новітніх змін у галузі. За таку ініціативу студенти можуть отримати додаткові бали.

Академічна мобільність. Інтернаціоналізація

Інформація щодо іноземних сайтів, які може використати студент для вивчення даної дисципліни за окремими темами наводиться в презентаціях освітньої компоненти представлених в системі Moodle.

Також для поглибленого вивчення дисципліни здобувачам освіти пропонуються міжнародні інформаційні ресурси в мережі Інтернет:

ProQuest <https://about.proquest.com/products-services/ebooks/ebooks-main.html>

Лектор, к.е.н., доцент

О.В. Мартинюк