

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Інститут бізнесу та сучасних технологій  
Кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни  
«**Бізнес-комунікації**»  
на 2021-2022 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс
Освітня програма/спеціалізація	
Спеціальність	
Галузь знань	
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Михайленко Олена Миколаївна**  
к.е.н.

доцент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

Контактний телефон	+38-050-160-84-84
Електронна адреса	helmix1106@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.commerce.puet.edu.ua/">http://www.commerce.puet.edu.ua/</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у студентів комунікативних навичок ведення бізнес-переговорів, вивчення стратегій формування успішних комунікацій з потенційними клієнтами, вивчення переговорних тактик та технологій, методів переконання і аргументації.
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції – 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекційні та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточні модульні роботи Підсумковий контроль: екзамен
<b>Базові знання</b>	Знання з дисциплін «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Менеджмент», «Маркетинг», «Право», «Сучасні інформаційні і комунікаційні технології»
<b>Мова викладання</b>	Українська

### Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"><li>використовувати базові й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях (ПР01);</li><li>застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій (ПР02);</li><li>вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей (ПР06);</li><li>демонструвати базові й структуровані знання</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу (К01);</li><li>здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях (К02);</li><li>здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово (К03)</li><li>навички використання інформаційних і комунікаційних технологій (К05)</li><li>здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (К06);</li><li>здатність працювати в команді (К07);</li></ul>

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
для подальшого використання на практиці (ПР011); володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких структур (ПР012).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність виявляти ініціативу та підприємливість (К08);</li> <li>• здатність діяти відповідально та свідомо (К010)</li> </ul>

### **Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
<b>Модуль 1. Поняття та сутність бізнес-комунікацій</b>		
Тема 1. Бізнес-комунікації як процес передачі інформації	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати реферати на теми «Поняття бізнес-комунікацій», «Етапи бізнес-комунікацій та їх типологія», «Комунікативні шуми, бар'єри та перешкоди»
Тема 2. Технології мовного впливу як компонент сучасної бізнес-комунікації	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентації на теми «Мовний вплив на співрозмовника в бізнес-комунікаціях», «Комунікативні невдачі», «Комунікативна позиція»
Тема 3. Маніпуляції в бізнес-комунікаціях.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати презентації на теми «Категорії переговорів», «Маніпуляції в переговорах»
<b>Модуль 2. Засоби підвищення ефективності бізнес-комунікації</b>		
Тема 4. Стратегії ведення переговорів та прийоми, що посилюють ефективність бізнес-комунікації	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми «Підготовка переговорів», «Стратегія і тактика переговорів», «Переконання, що обмежують, та переконання, що підтримують», «Психологічні тригери в бізнес-комунікаціях»
Тема 5. Воронка продажів як елемент вдосконалення бізнес-комунікацій	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Провести дослідження на теми «Воронка продажів та процес прийняття рішення клієнтом», «Чинники, які збільшують конверсію воронки продажів»
Тема 6. Сучасні тенденції у бізнес-комунікаціях з різними контактними аудиторіями	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентації на теми «Скрипти продажів», «Книга продажів», «Подолання заперечень»
Тема 7. Ризики при підписанні договорів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Провести дослідження на теми «Особливості перевірки контрагента та критичні ризики при підписанні договору», «Суттєві умови договорів», «Суперечливі умови договору»

### **Інформаційні джерела**

1. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – М.: Изд. Юрайт, 2019 – 433 с.
2. Коммуникация в бизнесе: психологическая теория и практика : учеб.-метод. пособ. / Т.П. Чернявская, Т.П. Висковатова. – Одесса : Одесск. национ. ун-т им. И.И. Мечникова, 2013. – 258 с
3. Эм Гриффин. Коммуникация: теории и практики. – М.: Гуманитарный центр, 2015. – 688 с.

4. Бізнес-комунікації в підприємстві [Текст] / за ред. І. М. Сотник, Л. М. Таранюк // Підприємництво, торгівля та біржова діяльність [Текст] : підручник / за ред. І. М. Сотник, Л. М. Таранюк. – Суми : Університетська книга, 2018. – С. 37–52.
5. Глінковська Б., Чеботарьов Є., Чеботарьов В. Крос-культурні підприємницькі комунікації : навчально-методичний посібник для магістрантів ; Держ. закл. „Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка”. – Старобільськ, 2018. – 120 с.

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

#### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика збереження результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

#### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання та екзамен

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (3 бали); виконання навчальних завдань (3 бали); завдання самостійної роботи (3 бали); тестування (12 балів); поточна модульна робота (9 балів)	30
Модуль 2 (теми 4-7): відвідування занять (4 бали); виконання навчальних завдань (4 бали); завдання самостійної роботи (4 бали); тестування (9 балів); поточна модульна робота (9 балів)	30
Екзамен	40
Разом	100

#### Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни