

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни  
«**Бізнес-комунікації**»  
на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 1 семестр
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. Використання інтерактивних та дослідницьких методів «мозкового штурму», «шкали думок», «роботи в малих групах», досліджень та проектів
<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: пкм
<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;</li><li>застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій;</li><li>вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей;</li><li>демонструвати базові й структуровані знання</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;</li><li>здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях;</li><li>здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;</li><li>навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;</li><li>здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;</li><li>здатність працювати в команді;</li></ul>

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
для подальшого використання на практиці; володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких структур.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність виявляти ініціативу та підприємливість;</li> <li>• здатність діяти відповідально та свідомо.</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-комунікацій</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. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладачі: Б. Л. Ковальов, А. В. Павлик, С. М. Федина. – Суми: Сумський державний університет, 2020. – 113 с.
2. Малик Н. Р. Сутність ділових комунікацій підприємства //Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки : матеріали доп. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. з міжнар. участю, ч. 2. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. С. 301–303.
3. Крисько Ж.Л. Роль ділових комунікацій в управлінні організацією // Економіка та суспільство. Випуск № 24 / 2021. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/221>
4. Приходько О.С. Ділові комунікації: навч. посібник / О.В.Приходько, І.Л.Самойлов, О.Ю. Шубкіна. – Вид-во: СФУ, 2020. – 368 с.

5. Чулигін О. Тихо! Говорить клієнт. Як глибинне інтерв'ю допомагає вирішувати проблеми бізнесу. – Вид-во: PRO, 2021. – 206 с.
6. Mohammad Shahidul Islam. A Practical Book of Business Communication, 2020. URL: <https://www.researchgate.net/publication/347508593>

### 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: студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність» ([http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_akademichnu\\_dobrochesnist\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf)); 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 зарахування результатів неформальної освіти: <http://www.puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>, [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zarahuvannya\\_rezultativ\\_neformalnoyi\\_osvity.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahuvannya_rezultativ_neformalnoyi_osvity.pdf)

### 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 (12 балів); за вдання самостійної роботи (6 балів); тестування (12 балів); поточна модульна робота (15 балів)	48
Модуль 2 (теми 4-7): відвідування занять (4 бали); виконання навчальних завдань (16 балів); за вдання самостійної роботи (8 балів); тестування (9 балів); поточна модульна робота (15 балів)	52
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