

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
 Навчально-науковий інститут денної освіти
 Кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Бізнес-комунікації»
на 2024-2025 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	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.commerce.puet.edu.ua/ он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	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.
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції – 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	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
Система поточного та підсумкового контролю	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: пмк
Базові знання	Знання з дисциплін «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Менеджмент», «Маркетинг», «Сучасні інформаційні і комунікаційні технології»
Мова викладання	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"> використовувати базові й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях; застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій; вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей; демонструвати базові й структуровані знання 	<ul style="list-style-type: none"> здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях; здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; навички використання інформаційних і комунікаційних технологій; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; здатність працювати в команді;

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
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"> • здатність виявляти ініціативу та підприємливість; • здатність діяти відповідально та свідомо.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Поняття та сутність бізнес-комунікацій		
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»
Модуль 2. Засоби підвищення ефективності бізнес-комунікацій		
Тема 4. Стратегії ведення переговорів та прийоми, що посилюють ефективність бізнес-комунікацій	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. Комунікаційна стратегія в бізнесі. Як досягти максимуму в спілкуванні з аудиторією / Вікторія Берещак. – Київ : Yakaboo Publishing, 2023. – 200 с.
2. Корпоративні комунікації: свіжий погляд: монографія [Текст] / Є. О. Загорулько, Д. О. Олтаржевський. – К.: Арт Економі, 2023. – 360 с.
3. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладачі: Б. Л. Ковальов, А. В. Павлик, С. М. Федина. – Суми: Сумський державний університет, 2020. – 113 с.
4. 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.

5. 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>
6. Приходько О.С. Ділові комунікації: навч. посібник / О.В.Приходько, І.Л.Самойлов, О.Ю. Шубкіна. – Вид-во: СФУ, 2020. – 368 с.
7. Чулигін О. Тихо! Говорить клієнт. Як глибинне інтерв'ю допомагає вирішувати проблеми бізнесу. – Вид-во: PRO, 2021. – 206 с.
8. 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 оцінювання здобувачів вищої освіти.** Роботи, 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).
- Положення про організацію освітнього процесу (<http://puet.edu.ua/public-info/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-procesu/>)
- Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf)
- Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості (<http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoji-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>)
- Положення про повторне навчання (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.pdf)
- **Політика щодо відвідування.** Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в режимі он-лайн.
- **Політика щодо академічної доброчесності.** Здобувач повинен дотримуватися принципів академічної доброчесності, зокрема недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування під час поточного, рубіжного та підсумкового контролю. Списування під час контрольних робіт та поточних тестів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
В ПУЕТ діють:
 - Кодекс честі студента (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf)
 - Положення про академічну доброчесність (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrocheshnist.pdf)
 - Положення про запобігання випадкам академічного плагіату <http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavyypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>
- **Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**
 - Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf).
 - Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf).
 - Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти (<http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>).
- **Політика вирішення конфліктних ситуацій:**
 - Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій (<http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>)
 - Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidscontr.pdf)
- **Політика підтримки учасників освітнього процесу:**
 - Психологічна служба: (<http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>).
 - Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>)
 - Запобігання та виявлення корупції (<http://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>).
- **Безпека освітнього середовища:** Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

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