

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.** 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).
- Положення про організація освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-procesu-1.pdf>
- Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf.
- Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>
- **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 щодо академічної доброчесності.** Студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність»; 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.
- В ПУЕТ діють:
- Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.
- Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf.
- Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannjavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>.
- **Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**
- Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.
- Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://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 <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita>.
- **Політика вирішення конфліктних ситуацій:**
- Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravya-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>.
- Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidscontr.pdf.
- уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii>.
- **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>.
- Уповноважений з прав корупції <https://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-zhyttyediyalnosti>.

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 |