

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Комунікації в підприємницькій діяльності»



Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Спеціальність	всі спеціальності
Тривалість викладання	9 семестр (13, 14 чверті)
Кількість кредитів	4 кредити ECTS (120 годин)
Заняття:	
лекції:	2 години на тиждень
практичні заняття:	2 години на тиждень
Мова викладання	українська

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП» :
<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=6861>

Кафедра, що викладає Прикладної економіки, підприємництва та публічного управління



Викладач:
Касьяненко Лілія Володимирівна
Доцент, кандидат економічних наук, доцент
кафедри ПЕППУ
Персональна сторінка
<https://pe.nmu.org.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi/kasyanenko/kasyanenko.php>
E-mail:
Kasianenko.L.V@nmu.one

1. Анотація до курсу

Важливою характеристикою будь-якої діяльності людини, включаючи управлінську, є комунікація.

Люди взаємодіють у соціумі завдяки комунікації тобто передаванню одне одному або групам осіб певних знаків, які однаково трактуються і розуміються усіма учасниками цього процесу.

Роль комунікації останнім часом посилюється, і на сьогодні вона стала важливою формою політичної, наукової, організаційної і технічної сили у суспільстві. Адже саме за допомогою комунікації будь-яка організація взаємодіє як з внутрішнім середовищем (власними працівниками), так і з зовнішнім середовищем (усіма організаціями та окремими членами суспільства, що не входять до внутрішнього середовища).

Комунікація дозволяє обмінюватися думками, ідеями, інформацією, – і все це забезпечує її учасникам взаєморозуміння. Від комунікацій залежить як успіх, так і провал; і вони важливі як для соціальних систем (підприємств, організацій), так і для окремих їх членів.

Навчальна дисципліна «Комунікації в підприємницькій діяльності» буде корисна студентам всіх спеціальностей, особливо для тих, хто прагне досягти успіхів. Саме через комунікації кожен з нас може досягнути цілей, граючи за їх допомогою певну роль у міжособистісних стосунках, здійснюючи інформаційний обмін і впливаючи на процес прийняття рішень.

2. Мета та завдання курсу

Мета дисципліни – ознайомити студентів з основними видами ділових комунікацій сформувавши уявлення про розвиток комунікаційних навичок, стилі та засоби управління комунікацією, проведення ділових переговорів, та вдосконалення особистих навичок спілкування

Завдання курсу:

- формування знань та практичних навичок етичних та психологічних аспектів ділових комунікацій та елементів системи бізнес комунікацій.
- розвиток навичок міжособистісного спілкування, професійної культури спілкування; комунікаційних компетенцій; переговорів, та ділової переписки у системі бізнес-комунікацій.

3. Результати навчання

- Знати : поняття і роль комунікацій, місце комунікації в управлінні бізнесом, завдання, види і форми комунікацій;
- розрізняти етичні аспекти бізнес – комунікацій, правила ділового етикету, діловий стиль, професійну культуру та основні форми ділового спілкування;
- характеризувати психологічні особливості та фактори бізнес – комунікацій і використовувати правила ефективного спілкування у професійній діяльності;
- застосовувати ефективні стратегії та підходи ведення переговорів, аналізувати їх динаміку та здійснювати виконання досягнутих домовленостей;

- визначати основні принципи та завдання ділового листування, типові помилки та маніпуляції;
- аналізувати особливості спілкування з аудиторією, типові помилки під час вступу до промови та правила успішного публічного виступу.

4. Структура курсу

ЛЕКЦІЇ
Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми
Поняття і роль комунікації.
Місце комунікації в управлінні бізнесом.
Завдання бізнес-комунікацій.
Види і форми комунікацій.
Процес комунікації.
<i>Індивідуальне завдання за темою 1</i>
Тема 2. Етичні аспекти бізнес - комунікацій
Комунікації з аспекту етики.
Етикет як сукупність правил поведінки людини.
Діловий стиль: візитні картки, одяг ділової людини, сувеніри та подарунки, етикет за столом.
Професійна культура та мораль. Культура слухання та культура мовлення. Вимоги до публічного виступу.
Форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділова розмова по телефону, ділове листування, ділові прийоми.
<i>Індивідуальне завдання за темою 2</i>
Тема 3. Психологія бізнес - комунікацій
Психологічні особливості та фактори бізнес - комунікацій
Комунікації та професіональний розвиток
Специфіка міжособистісної комунікації
Правила ефективних бізнес-комунікацій
<i>Індивідуальне завдання за темою 2</i>
Тема 4. Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів
Переговори як різновид комунікації
Стратегії ведення переговорів
Ведення переговорів
Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей
<i>Індивідуальне завдання за темою 4</i>
Тема 5. Письмові бізнес-комунікації
Сутність, критерії та завдання ділового листування
Типові помилки у діловому листуванні
Маніпуляції у діловому листуванні
Правильний початок і завершення професійного ділового електронного листа

<i>Індивідуальне завдання за темою 5</i>
Тема 6. Публічні виступ як важливий засіб комунікації
6.1. Спілкування з аудиторією: зв'язок зі слухачами, жести, голос
6.2. Помилки під час вступу до промови
6.3. Правила успішного публічного виступу
<i>Індивідуальне завдання за темою 6</i>
<i>Комплексна контрольна робота за темами (1-6)</i>
ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ
1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми.
<i>Захист індивідуального завдання 1</i>
2. Етичні аспекти бізнес - комунікацій
<i>Захист індивідуального завдання 2</i>
3. Психологія бізнес - комунікацій
<i>Захист індивідуального завдання 3</i>
4. Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів
<i>Захист індивідуального завдання 4</i>
5. Письмові бізнес-комунікації
<i>Захист індивідуального завдання 5</i>
6. Публічні виступ як важливий засіб комунікації
<i>Захист індивідуального завдання 6</i>

5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На навчальних заняттях студенти повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; активований акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one); перевірений доступ до платформи Moodle; програм Microsoft Office 365 (Teams, Word, Excel, Power Point).

6. Система оцінювання та вимоги

6.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90 – 100	відмінно
75-89	добре
60-74	задовільно
0-59	незадовільно

Загальні критерії досягнення результатів навчання відповідають описам 6-го кваліфікаційного рівня НРК.

6.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань на лекційних та

практичних заняттях за умови, якщо здобута середня оцінка становитиме не менше 60 балів. Під час поточного контролю лекційна частина оцінюються шляхом виконання індивідуальних завдань та контрольної роботи на тижнях контрольних заходів. Практична частина оцінюються якістю виконання індивідуальних завдань. Кожне завдання поточного контролю за лекційною та практичною частинами оцінюються за 100-бальною шкалою з подальшим усередненням їх значення.

6.3. Критерії оцінювання підсумкової роботи.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку). Максимальна кількість балів при підсумковому оцінюванні: 100.

<i>Рівень, рейтингова шкала</i>	<i>Теоретична підготовка</i>	<i>Практичні уміння і навички</i>
Високий, 100-90, відмінно	Студент має глибокі, міцні і систематичні знання всіх положень теорії, може не тільки вільно сформулювати, але й самостійно довести закони, теореми, принципи, використовує здобуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях, здатний вирішувати проблемні питання. Відповідь студента відрізняється точністю формулювань, логікою, достатній рівень узагальненості знань.	Студент самостійно розв'язує типові задачі різними способами, стандартні, комбіновані й нестандартні завдання, здатний проаналізувати й узагальнити отриманий результат. При виконанні практичних та індивідуальних робіт студент дотримується усіх вимог, передбачених програмою курсу. Крім того, його дії відрізняються раціональністю, вмінням оцінювати помилки й аналізувати результати.
Вище середнього, середній 89-74 дуже добре, добре	Студент знає і може самостійно сформулювати основні теоретичні положення, принципи та пов'язати їх з реальними явищами, може привести вербальне формулювання основних положень теорії, навести приклади їх застосування в практичній діяльності, але не завжди може самостійно довести їх. Студент може самостійно застосовувати знання в стандартних ситуаціях, його відповідь логічна, але розуміння не є узагальненим.	Студент самостійно розв'язує типові (або за визначеним алгоритмом) завдання, володіє базовими навичками з виконання необхідних логічних операцій та перетворень, може самостійно сформулювати типову задачу за її словесним описом, скласти типову схему та обрати раціональний метод розв'язання, але не завжди здатний провести аналіз і узагальнення результату.
Достатній, 73-60, задовільно, посередньо	Студент відтворює основні поняття і визначення курсу, але досить поверхово, не виділяючи взаємозв'язок між ними, може сформулювати з допомогою викладача основні положення теорії, знає	Студент може розв'язати найпростіші типові завдання за зразком, виявляє здатність виконувати основні елементарні аналізи, але не спроможний

	істотні ознаки (засади) основних теоретичних положень та їх відмінність, може записати окремі термінологічні дефініції теоретичного положення за словесним формулюванням і навпаки; допускає помилки, які повною мірою самостійно виправити не може.	самостійно сформулювати задачу за словесним описом і визначити метод її розв'язання.
Низький, 59-0, незадовільно	Відповідь студента при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, зумовлена нечіткими уявленнями про теоретичні положення. У відповіді цілком відсутня самостійність. Студент знайомий лише з деякими основними поняттями та визначеннями курсу, з допомогою викладача може сформулювати лише деякі основні положення теорії.	Студент знає умовні позначення та вмiє розрізняти основні величини, вмiє розв'язувати завдання лише на відтворення основних формул, здійснювати найпростіші математичні дії.

7. Політика курсу

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадкування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується положенням "Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті "Дніпровська політехніка" <https://cutt.ly/IBesJEc>

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office365.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом.

Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перескладання

Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Політика щодо оскарження оцінювання. Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може опротестувати виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.5. Відвідування занять

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, академічна мобільність, які необхідно підтверджувати документами. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням з керівником курсу.

8. Рекомендовані джерела інформації

Основні :

1. Шульгіна Л.М. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс] : навч.посіб. / Л.М. Шульгіна – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. –151 с.

<https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/09649bd4-8ca8-4d3e-a6be-55c22f88f1b0/content>

2. Попова Н. В. Маркетингові комунікації : підручник / Н. В. Попова, А. В. Катаєв, Л. В. Базалієва, О. І. Кононов, Т. А. Муха ; під загальною редакцією Н. В. Попової. Харків: «Факт», 2020. –315 с.

https://document.kdu.edu.ua/info_zab/075_409.pdf

3. Карпчук Н. П. Міжнародна інформація та суспільні комунікації : навч. посіб. / Н. П. Карпчук. – Луцьк : ВежаДрук, 2018. – 514 с.

<https://surl.li/tjljdv>

Додаткові :

4. Мірошніченко Д.А. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. –216 с.

<https://surl.li/ccvnsp>

5. Ділові комунікації та етикет [Електронний ресурс] : наук.-допом. бібліогр. покажч. / Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, Бібліотека ; уклад. Л. Дейнека. - Електрон. текст. дані. – Луцьк, 2023. – 202 назви.

https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/22067/1/dilov_komun_etyket.pdf

6. Касьяненко Л.В. Інновації в комунікаціях та нові підходи ведення переговорів. Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій. Причорноморські економічні студії -Науковий журнал . Випуск 86. Видавничий дім «Гельветика» 2024. С.167-172

http://bses.in.ua/journals/2024/86_2024/28.pdf

7. Касьяненко Л.В. Комунікативні аспекти взаємодії бізнес – організацій та організацій публічного сектору в сучасних умовах. К.В. Комарова, В.В. Лола, Л.В. Касьяненко, Н.В. Дементьева. Міжнародний науковий журнал «Грааль науки» – 2022. – №.22 – С. 63-70.

<https://archive.journal-grail.science/index.php/2710-3056/article/view/687>