


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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

 В.І. Місюкевич
« 30 » 08 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

«Бізнес-комунікації»

для студентів II курсу спеціальностей:

навчальна дисципліна загальноуніверситетського вибору

ступінь вищої освіти магістр

Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності
Протокол від « 30 » серпня 2024 р. № 11.

Полтава 2024

Укладач програми:

Михайленко О.М., к.е.н, доцент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності Полтавського університету економіки і торгівлі.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| Розділ 1. Опис навчальної дисципліни..... | 3 |
| Розділ 2. Перелік компетенцій, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання | 3 |
| Розділ 3. Програма навчальної дисципліни..... | 4 |
| Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни..... | 5 |
| Розділ 5. Оцінювання результатів навчання..... | 10 |
| Розділ 6. Інформаційні джерела..... | 10 |
| Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни..... | 11 |

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1 - Опис навчальної дисципліни Бізнес-комунікації

| | | |
|---|--|--|
| Місце у структурно-логічній схемі підготовки | <i>Пререквізити:</i> Маркетинг, Менеджмент, Лідерство <i>Постреквізити:</i> - | |
| Мова викладання | Українська | |
| Статус дисципліни: вибіркова | | |
| Курс/семестр вивчення | 2/1 | |
| Кількість кредитів ЄКТС/кількість модулів | 5/2 | |
| Денна форма навчання: | | |
| Кількість годин: – загальна кількість: - 150 год. | | |
| - лекції: 20 год. | | |
| - практичні заняття: 40 год. | | |
| - самостійна робота: 90 год. | | |
| - вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК | | |
| Заочна форма навчання: | | |
| Кількість годин: – загальна кількість:– 150 год. | | |
| - лекції:–8 год. | | |
| - практичні заняття:– 4 год. | | |
| - самостійна робота:– 138 год. | | |
| - вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК | | |

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Метою вивчення навчальної дисципліни Бізнес-комунікації є 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.

Таблиця 2 - 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 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 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; • здатність виявляти ініціативу та підприємливість; • здатність діяти відповідально та свідомо. |

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Поняття та сутність бізнес-комунікацій.

Тема 1: Бізнес-комунікації як процес передачі інформації.

Поняття бізнес-комунікацій. Основні завдання бізнес-комунікацій. Фізичне, соціальне, історичне, психологічне та культурне оточення, в якому проходить процес бізнес-комунікації. Види бізнес-комунікації. Загальноприйняті форми бізнес-комунікації. Базові елементи комунікаційного процесу. Етапи бізнес-комунікацій. Складові ділової комунікативної компетентності особистості. Класифікація бізнес-комунікацій. Комунікативні шуми, бар'єри та перешкоди.

Тема 2: Технології мовного впливу як компонент сучасної бізнес-комунікації.

Мовний вплив на співрозмовника в бізнес-комунікаціях. Аспекти мовного впливу на співрозмовника. Типи мовного впливу. Основні чинники мовного впливу. Комунікативні невдачі. Помилки при спілкуванні. Комунікативна позиція. Прийоми, що посилюють комунікативну позицію. Захист комунікативної позиції.

Тема 3: Маніпуляції в бізнес-комунікаціях.

Категорії переговорів. Позиційні переговори. Партнерські переговори. Маніпуляції в переговорах. Демонстративно-декларативна поведінка маніпулятора. Предметно-практична поведінка маніпулятора. Трикутник Карпмана. Важкі маніпуляції та їх рівні. Техніки захисту від маніпуляцій.

Модуль 2. Засоби підвищення ефективності бізнес-комунікацій.

Тема 4: Стратегії ведення переговорів та прийоми, що посилюють ефективність бізнес-комунікації.

Структурні елементи переговорів. Змістовий напрямок підготовки до переговорів. Організаційний напрямок підготовки до переговорів. Стадії проведення переговорів. Способи ведення переговорів. Стратегія і тактика переговорів. Переконавання, що обмежують, та переконання, що підтримують. Шаблонні фрази-”вбивці”. Психологічні тригери в бізнес-комунікаціях.

Тема 5: Воронка продажів як елемент вдосконалення бізнес-комунікацій.

Воронка продажів та процес прийняття рішення клієнтом. Методи збільшення конверсії. Чинники, які збільшують конверсію воронки продажів.

Тема 6: Сучасні тенденції у бізнес-комунікаціях з різними контактними аудиторіями.

Скрипти продажів. Формула Call To Action. Види скриптів продажів. Класичний сценарій скрипта. Чек-лист. Презентація. Книга продажів. Подолання заперечень.

Тема 7: Ризики при підписанні договорів.

Особливості перевірки контрагента. Критичні ризики при підписанні договору. Суттєві умови договорів. Спірні умови договору. Податкові ризики та судова практика.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4.1 - Тематичний план навчальної дисципліни Бізнес-комунікації для студентів денної форми навчання

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи в розрізі тем | Кількість годин |
|---|-----------------|--|-----------------|---|-----------------|
| <i>Модуль 1. Поняття та сутність бізнес-комунікацій.</i> | | | | | |
| <p>Тема 1. Бізнес-комунікації як процес передачі інформації. Лекція 1</p> <p>1. Поняття бізнес-комунікацій. 2. Етапи бізнес-комунікацій та їх типологія. 3. Комунікативні шуми, бар'єри та перешкоди.</p> | 2 | <p>Практичні заняття. Бізнес-комунікації як процес передачі інформації. Практичне заняття 1 1. Поняття бізнес-комунікацій. 2. Кейси Практичне заняття 2. 1. Етапи бізнес-комунікацій та їх типологія. 2. Кейси. Практичне заняття 3. 1. Комунікативні шуми, бар'єри та перешкоди. 2. Кейси.</p> | 2 2 2 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, аотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 12 |
| <p>Тема 2. Технології мовного впливу як компонент сучасної бізнес-комунікації. Лекція 2</p> <p>1. Мовний вплив на співрозмовника в бізнес-комунікаціях. 2. Комунікативні невдачі. 3. Комунікативна позиція.</p> | 2 | <p>Практичні заняття. Технології мовного впливу як компонент сучасної бізнес-комунікації. Практичне заняття 4. 1. Мовний вплив на співрозмовника в бізнес-комунікаціях. 2. Кейси Практичне заняття 5. 1. Комунікативні невдачі. 2. Кейси Практичне заняття 6. 1. Комунікативна позиція. 2. Кейси</p> | 2 2 2 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, аотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 12 |
| <p>Тема 3. Маніпуляції в бізнес-комунікаціях. Лекція 3</p> <p>1. Категорії переговорів. 2. Маніпуляції в переговорах.</p> | 2 | <p>Практичні заняття. Маніпуляції в бізнес-комунікаціях. Практичне заняття 7. 1. Категорії переговорів. 2. Маніпуляції в переговорах. 3. Кейси. Практичне заняття 8. 1. Техніки захисту від маніпуляцій в діловій комунікації. 2. Кейси.</p> | 2 2 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, аотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 12 |
| Разом по модулю 1 | 6 | | 16 | | 36 |

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи в розрізі тем | Кількість годин |
|---|-----------------|---|---------------------|--|-----------------|
| Модуль 2. Засоби підвищення ефективності бізнес-комунікації | | | | | |
| Тема 4. Стратегії ведення переговорів та прийоми, що посилюють ефективність бізнес-комунікацій Лекція 4 1. Підготовка переговорів. 2. Стадії проведення переговорів. 3. Стратегія і тактика переговорів. 4. Обмежуючі переконання. Підтримуючі переконання. 5. Шаблонні фрази-”вбивці”. 6. Психологічні тригери в бізнес-комунікаціях | 4 | Практичні заняття. Стратегії ведення переговорів. Практичне заняття 9. 1. Підготовка переговорів. 2. Кейси. Практичне заняття 10. 1. Стадії проведення переговорів. 2. Стратегія і тактика переговорів. 3. Кейси. Практичне заняття 11. 1. Психологічні тригери в бізнес-комунікаціях. 2. Кейси. | 2 2 2 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 14 |
| Тема 5. Воронка продажів як елемент вдосконалення бізнес-комунікацій. Лекція 5 1. Воронка продажів та процес прийняття рішення клієнтом. 2. Чинники, які збільшують конверсію воронки продажів. | 2 | Практичні заняття. Воронка продажів як елемент вдосконалення бізнес-комунікацій. Практичне заняття 12. 1. Воронка продажів та процес прийняття рішення клієнтом. 2. Кейси. Практичне заняття 13. 1. Чинники, які збільшують конверсію воронки продажів. 2. Кейси. Практичне заняття 14. 1. Точки контакту. 2. Кейси. | 2 2 2 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 12 |
| Тема 6. Сучасні тенденції у бізнес-комунікаціях з різними контактними аудиторіями. Лекція 6 1. Скрипти продажів. 2. Книга продажів. 3. Подолання заперечень. | 4 | Практичні заняття. Сучасні тенденції у бізнес-комунікаціях з різними контактними аудиторіями. Практичне заняття 15. 1. Скрипти продажів. 2. Кейси. Практичне заняття 16. 1. Книга продажів. 2. Кейси Практичне заняття 17. 1. Подолання заперечень. 2. Кейси. | 2 2 2 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 14 |

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи в розрізі тем | Кількість годин |
|--|-----------------|---|---------------------|---|-----------------|
| <p>Тема 7. Ризики при підписанні договорів. Лекція 7</p> <p>1. Особливості перевірки контрагента та критичні ризики при підписанні договору. 2. Суттєві умови договорів. 3. Спірні умови договору. 4. Податкові ризики та судова практика.</p> | 4 | <p>Практичні заняття. Ризики при підписанні договорів. Практичне заняття 18. 1. Особливості перевірки контрагента та критичні ризики при підписанні договору. 2. Кейси. Практичне заняття 19. 1. Суттєві умови договору. 2. Спірні умови договору. 3. Кейси Практичне заняття 20. 1. Податкові ризики та судова практика. 2. Кейси.</p> | 2 2 2 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, аотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 14 |
| Разом по модулю 1 | 14 | | 24 | | 54 |
| Разом по навчальній дисципліні | 20 | | 40 | | 90 |

Таблиця 4.2 - Тематичний план навчальної дисципліни Бізнес-комунікації для студентів заочної форми

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи в розрізі тем | Кількість годин |
|---|-----------------|---|-----------------|---|-----------------|
| <p>Тема 1. Бізнес-комунікації як процес передачі інформації. Лекція 1</p> <p>1. Поняття бізнес-комунікацій. 2. Етапи бізнес-комунікацій та їх типологія. 3. Комунікативні шуми, бар'єри та перешкоди.</p> | 2 | Практичне заняття. Бізнес-комунікації як процес передачі інформації. | 1 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, аотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 18 |
| <p>Тема 2. Технології мовного впливу як компонент сучасної бізнес-комунікації. Лекція 2</p> <p>1. Мовний вплив на співрозмовника в бізнес-комунікаціях. 2. Комунікативні невдачі. 3. Комунікативна позиція.</p> | 2 | Практичне заняття. Технології мовного впливу як компонент сучасної бізнес-комунікації. | 1 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, аотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 20 |
| <p>Тема 3. Маніпуляції в бізнес-комунікаціях. Лекція 3</p> <p>1. Категорії переговорів. 2. Маніпуляції в переговорах.</p> | - | Практичне заняття. Маніпуляції в бізнес-комунікаціях. | - | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, аотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 20 |
| <p>Тема 4. Стратегії ведення переговорів та прийоми, що посилюють ефективність бізнес-комунікацій Лекція 4</p> <p>1. Підготовка переговорів. 2. Стадії проведення переговорів. 3. Стратегія і тактика переговорів. 4. Обмежуючі переконання. Підтримуючі переконання. 5. Шаблонні фрази-”вбивці”. 6. Психологічні тригери в</p> | 2 | Практичне заняття. Стратегії ведення переговорів. | 1 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, аотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 20 |

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи в розрізі тем | Кількість годин |
|---|-----------------|--|-----------------|--|-----------------|
| бізнес-комунікаціях | | | | | |
| Тема. 5. Воронка продажів як елемент вдосконалення бізнес-комунікацій. Лекція 5 1. Воронка продажів та процес прийняття рішення клієнтом. 2. Чинники, які збільшують конверсію воронки продажів. | - | Практичне заняття. Воронка продажів як елемент вдосконалення бізнес-комунікацій. | - | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 20 |
| Тема. 6. Сучасні тенденції у бізнес-комунікаціях з різними контактними аудиторіями. Лекція 6 1. Скрипти продажів. 2. Книга продажів. 3. Подолання заперечень. | 2 | Практичне заняття. Сучасні тенденції у бізнес-комунікаціях з різними контактними аудиторіями. | 1 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 20 |
| Тема 7. Ризики при підписанні договорів. Лекція 7 1. Особливості перевірки контрагента та критичні ризики при підписанні договору. 2. Суттєві умови договорів. 3. Спірні умови договору. 4. Податкові ризики та судова практика. | - | Практичне заняття. Ризики при підписанні договорів. | - | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 20 |
| Разом по навчальній дисципліні | 8 | | 4 | | 90 |

Розділ 5 Оцінювання результатів навчання

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни навчання

| Види робіт | Максимальна кількість балів |
|--|-----------------------------|
| Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (3 бали); виконання навчальних завдань (12 балів); завдання 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); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (9 балів); поточна модульна робота (15 балів) | 52 |
| Разом | 100 |

Таблиця 6 - Шкала оцінювання знань 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 дисципліни |

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні

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>

Додаткові

1. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування / пер. з англ. Н. Лазаревич. – Харків : Вид-во «Ранок» : Фабула, 2019. – 304 с.

2. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. – К.: Наш формат, 2019. – 264 с.
3. Горовіц Б. Ви те, що ви робите. Як створити корпоративну культуру. – Київ : Наш формат, 2020. – 224 с.
4. Кемп Дж. Спершу скажи «Ні»: інструменти професійного переговорника. – Київ : Наш формат, 2019. – 256 с.
5. Кінг Л. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. – Харків : Моноліт, 2023. – 204 с.
6. Кузнцова Т. Мем як комунікативний прийом подолання страху під час війни: український контекст (2022-2023 рр.) // Інтегровані комунікації, 2024, № 1 (17). – С. 15-31.
7. Меєр Е. Культурна карта: Бар'єри міжкультурного спілкування в бізнесі. – Київ : Наш формат, 2020. – 264 с.
8. Сливоцький А. Етика в бізнесі // The Ukrainians, 15 квітня 2020. – URL: <https://theukrainians.org/etyka-u-biznesi>
9. Стародубська М. Як зрозуміти українців: кроскультурний погляд. – Харків : Vivat, 2024. – 400с.
10. Чепмен Г., Уайт П. П'ять мов вдячності у професійних стосунках. – К.: Видво Book Chef, 2019. – 272 с.
11. C.Gufey M.E., Loewy D. Essentials Business Communication. 12th Ed. – Cengage Learning, 2022.- 600 p.

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Супровід лекцій за курсом з використанням Microsoft PowerPoint Presentation.
3. Михайленко О.М. Бізнес-комунікації: дистанційний курс // О.М. Михайленко [Електронний ресурс] : Головний центр дистанційного навчання Полтавський університет економіки і торгівлі. – Режим доступу: <https://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2858>