

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Економічний факультет

Кафедра підприємництва, торгівлі та прикладної економіки

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**БІЗНЕС КОМУНІКАЦІЇ У ПІДПРИЄМНИЦТВІ**

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Освітня програма «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Спеціальність 076 Підприємництво та торгівля

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № 2 від 10 жовтня 2023 р.

м. Івано-Франківськ – 2023

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Бізнес- комунікації у підприємстві
<b>Викладач (-і)</b>	Стефінін Володимир Володимирович, доц., к.е.н., доц. кафедри підприємництва, торгівлі та прикладної економіки
<b>Контактний телефон викладача</b>	+380672992171
<b>Е-mail викладача</b>	volodymyr.stefinin@pnu.edu.ua
<b>Формат дисципліни</b>	Очний, заочний
<b>Обсяг дисципліни</b>	6 кредити ЄКТС, 180 год.
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/">https://d-learn.pnu.edu.ua/</a>
<b>Консультації</b>	Консультації проводяться відповідно до Графіку консультацій, розміщеному на сайті кафедри <a href="https://kptpe.pnu.edu.ua/hrafik-provedennia-konsultatsij/">https://kptpe.pnu.edu.ua/hrafik-provedennia-konsultatsij/</a>
<b>2. Анотація до навчальної дисципліни</b>	
<p><b>Бізнес-комунікації у підприємстві.</b> Це курс для студентів, що вивчають ефективну комунікацію в бізнесі. Охоплює навички комунікації, управління конфліктами та використання сучасних технологій процесі комунікацій. Практичні завдання розвивають усні та письмові навички.</p> <p><b>Предметом є</b> комунікації у підприємстві.</p> <p><b>Об'єкт дисципліни:</b> Процеси та методи взаємодії індивідів, груп та організацій у бізнес-середовищі з метою досягнення спільних цілей через ефективну комунікацію.</p> <p><b>Пререквізити:</b> Економіка малого і середнього бізнесу, іноземна мова (за профілем спрямування, сучасні технології у підприємстві).</p> <p><b>Постреквізити:</b> Торговельна діяльність, поведінка споживача, організація зовнішньоекономічної діяльності ПТБС.</p>	
<b>3. Мета та цілі навчальної дисципліни</b>	
<p><b>Метою</b> даної дисципліни є формування в студентів комплексного розуміння та практичних навичок у галузі бізнес-комунікацій.</p> <p>Основними <b>завданнями</b> вивчення дисципліни «Бізнес-комунікації у підприємстві» є:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формування теоретичних та практичних навичок в сфері бізнес-комунікацій;</li> <li>- розвиток міжкультурних вмінь та навичок в здійсненні комунікацій;</li> <li>- вміння проводити правильні комунікації в умовах конфліктних ситуацій;</li> <li>- навички застосування сучасних технологічних рішень в комунікаціях;</li> <li>- сприяння розвитку аналітичного та критичного мислення стосовно ефективності та покращення комунікаційних стратегій в бізнесі.</li> </ul> <p><b>Цілі</b> навчальної дисципліни згідно з вимогами освітньої програми:</p> <p><b>Студент повинен знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретичні засади та принципи ефективної бізнес-комунікації.;</li> <li>- як ефективна комунікація впливає на успіх бізнес-процесів та організацій;</li> <li>- як самостійно аналізувати та вдосконалювати свої комунікаційні навички в процесі навчання та в майбутній професійній діяльності.</li> </ul> <p><b>Студент повинен уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- підлаштовувати висловлювання, презентації та переговори з урахуванням аудиторії та мети спілкування.;</li> <li>- вибудовувати моделі поведінки в конфліктних ситуаціях;</li> <li>- застосовувати сучасні технології в налагоджені комунікацій в бізнесі.</li> </ul> <p><b>Студент повинен мати навички:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведення переговорів та публічних виступів;</li> <li>- розуміння правильності налаштування комунікаційних процесів в бізнес середовищі.</li> </ul>	

Після вивчення початкової дисципліни студент повинен оволодіти такими **комунікаціями**:

донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності;

практикувати дотримання етичних принципів ведення дискусій та оприлюднення результатів наукової праці.

Вивчаючи навчальну дисципліну студент набуває **автономності та відповідальності**, що проявляється у наступному:

ініціювання оригінальних дослідницько-інноваційних комплексних проектів, спрямованих на розв'язання складних соціально значущих проблем, лідерство та автономність під час їх реалізації;

здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності.

#### **4. Програмні компетентності та результати навчання**

##### **Інтегральна компетентність**

ІК 1. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та проблеми у сферах підприємницької, торговельної та біржової діяльності або в процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів організації і функціонування підприємницьких, торговельних, біржових структур і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

##### **Загальні компетентності**

ЗК 2. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях.

ЗК3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК5. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

##### **Спеціальні (фахові) компетентності**

СК 3. Здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб'єктів ринкових відносин.

СК4. Здатність застосовувати інноваційні підходи в діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

СК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

##### **Результати навчання**

ПРН 1. Використовувати базові знання з підприємництва, торгівлі і біржової діяльності й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях.

ПРН 4. Використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно-спрямованої інформації у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.

ПРН 8. Застосовувати одержані знання й уміння для ініціювання та реалізації заходів у сфері збереження навколишнього природного середовища і здійснення безпечної діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

ПРН 9. Знати вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної і правової держави.

ПРН 10. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.

ПРН 11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці.

<b>5. Організація навчання</b>							
Обсяг навчальної дисципліни 180 год.							
Вид заняття		Загальна кількість годин					
Лекції		28					
практичні заняття		32					
самостійна робота		120					
Ознаки навчальної дисципліни							
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)			Нормативний / вибірковий		
3	Галузь знань 07 Управління та адміністрування	2			Нормативний		
Тематика навчальної дисципліни							
Тема		кількість год.					
		Денна форма			Заочна форма		
		лекції	семінарські	самостійна робота	лекції	семінарські	самостійна робота
Тема 1. Теоретичні передумови наукової дисципліни «бізнес-комунікації». Предмет і методи наукової дисципліни «бізнес-комунікації»		2	2	12		16	
Тема 2. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях		2	2	12	2	2	14
Тема 3. Ділове листування, особливості структури та стилю ділового листування.		4	4	12	2	2	14
Тема 4 Комунікації в конфліктних ситуаціях. Управління конфліктами в комунікаціях.		4	4	12	2	2	16
Тема 5. Особливості міжкультурної комунікації в бізнесі.		2	4	12			16
Тема 6. Використання сучасних технологій в бізнес-комунікаціях		4	4	12		2	16
Тема 7. Ефективна усна комунікація в бізнесі.		2	4	12	2	2	16
Тема 8. Оцінка та звітність в бізнес-комунікаціях.		2	4	12			16
Тема 9. Управління комунікаціями: розробка бізнес-комунікаційного плану		4	4	14		2	16
Індивідуальне завдання				20			20
<b>Усього годин</b>		28	32	120	8	12	160

### 6. Система оцінювання курсу

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни

**100 балів** – (50 балів протягом семестру та 50 балів за екзамен)  
 Поточний контроль 0-30 балів;  
 Самостійна робота 0-10 балів;  
 Індивідуальне завдання 0-10 балів;  
 Екзамен 0-50 балів.

Поточне тестування та самостійна робота			Екзамен	Сума балів з навчальної дисципліни
Модуль 1	Модуль 2			
<b>Поточний контроль</b>	<b>Самостійна робота</b>	<b>Індивідуальне завдання</b>		
Усне опитування, тестування	Тестування (КРС)	Презентація	Екзаменаційна робота	
30 балів	10 балів	10 балів		
<b>50 балів</b>			<b>50 балів</b>	<b>100</b>

Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну шкалу та ECTS за такою схемою

Шкала оцінювання для екзамену			
університетська	національна		шкала ECTS (ЄКТС)
90 – 100	5	відмінно	<b>A</b>
80-89	4	добре	<b>B</b>
70-79			<b>C</b>
60-69	3	задовільно	<b>D</b>
50-59			<b>E</b>
26-49	2	незадовільно з можливістю повторного складання	<b>FX</b>
1-25		незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	<b>F</b>

Вимоги до письмової роботи

Вивчення дисципліни передбачає обов'язкове виконання індивідуального завдання – (ІЗ) “ Розробка бізнес-комунікаційного плану для конкретної ситуації чи організації ”.

Індивідуальні завдання (ІЗ) виконується у вигляді презентації до 5 слайдів з вказанням назви завдання, шифру групи та прізвища виконавця. Розподіл завдань здійснює викладач в межах групи або лекційного потоку (згідно порядкового номеру чи іншим способом (можна використати метод роботи в малих групах), координатор староста,

Оформляють ІЗ у вигляді презентації за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін. (захист відбувається на останньому практичному занятті, презентація надсилається викладачу на електронну пошту).

Максимальна оцінка за ІЗ становить 10 балів.

Бали	Умови отримання балів
<b>10 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі програмного,

		додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичної частини застосовує системні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Висновки до завдань аргументовані та обґрунтовані.
	<b>9 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено згідно з програмним матеріалом дисципліни. При виконанні практичного завдання застосовує глибокі знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконується в цілому правильно в повному обсязі. При виконанні практичного завдання студент припускається окремих неточностей.
	<b>8 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні практичного завдання студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практична частина виконується в цілому правильно, при виконанні студент припускається окремих несуттєвих помилок.
	<b>7 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено з незначними погрішностями або без узагальнень. При виконанні практичної частини застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконуються в цілому правильно, при його виконанні студент припускається несуттєвих помилок.
	<b>6 балів</b>	Теоретичні запитання розкриті повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущено незначні помилки. При виконанні практичної частини застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконується в цілому правильно. При його виконанні студент припускається несуттєвих помилок.
	<b>5 балів.</b>	Теоретичні запитання розкриті неповно, допущено суттєві погрішності, які впливають на зміст відповіді. При виконанні практичного завдання без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається значних помилок.
	<b>4 бали</b>	Теоретичні запитання розкриті неповно, з суттєвими помилками. При виконанні практичного завдання без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається значної кількості помилок, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуацій.
	<b>3 бали</b>	Теоретичні запитання розкриті неповно або зовсім не розкрито. При виконанні практичного завдання припускається досить великої кількості грубих помилок, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуацій, виявляє здатність викласти думку на елементарному рівні.
	<b>2 бали</b>	Студент виконати практичне завдання не може, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуації, виявляє здатність викласти думку на елементарному рівні. Теоретичні запитання не розкриті.
	<b>1 бал</b>	Студент виконати практичне завдання не може, стикається зі значними труднощами при аналізі та трактуванні ситуацій. Теоретичні запитання не розкриті.
Семінарські	Поточні оцінки 2, 3, 4, 5, які можуть отримати під час семінарських занять (або	

заняття

тестування в системі дистанційного навчання) сумуються і розраховується середнє арифметичне (із заокругленням до десятих).

Поточне тестування по окремих темах може проводитись у системі дистанційного навчання – результат відображається у відсотках, максимум 100%.

Середній бал за поточний контроль переводиться у 30 бальну шкалу.

<b>Оцінка</b>	<b>Умови отримання оцінки</b>
<b>5</b> <b>«відмінно»</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- повний, правильний, послідовний, зв'язний, обґрунтований виклад питання, що супроводжується правильними прикладами;</li><li>- все, що викладається повинно свідчити про глибоке розуміння і орієнтацію в явищах і процесах, що вивчаються;</li><li>- правильні і вичерпні відповіді на додаткові питання викладача, що мають мету з'ясувати ступінь розуміння студентом матеріалу, що ним викладається.</li></ul>
<b>4</b> <b>«добре»</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- студент дає правильний, повний виклад змісту підручника і матеріалу, поданого викладачем, але на додаткові контрольні питання, які ставить викладач для з'ясування глибини розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, відповідає лише з деякою допомогою викладача чи колег;</li><li>- при правильному і в цілому зв'язному викладі матеріалу, студент припускає у відповіді неточності, які виправляє сам або при першому зауваженні викладача;</li><li>- недостатньо вичерпні відповіді на додаткові запитання викладача.</li></ul>
<b>3</b> <b>«задовільно»</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- студент виявляє знання і розуміння основного навчального матеріалу, що розглядається, але під час відповіді допускає суттєві помилки і усвідомлює їх тільки після повторної вказівки викладача;</li><li>- відповіді на запитання дає не одразу, а тільки після деякого напруження пам'яті, при чому відповіді нечіткі;</li><li>- не в змозі без допомоги викладача вивести співвідношення з іншими проблемами дисципліни, що вивчається;</li><li>- допускає грубі помилки або зовсім пропускає матеріал і частково виправляє ці помилки тільки після вказівки викладача;</li><li>- студент виявляє незнання більшої частини навчального матеріалу, нелогічно і невпевнено його викладає, у відповіді мають місце заминки і перерви, не може пояснити проблему, хоча і розуміє її;</li><li>- викладає матеріал не достатньо зв'язно і послідовно.</li></ul>
<b>2</b> <b>«незадовільно»</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- студент припускається грубих помилок при викладі матеріалу і не виправляє ці помилки навіть при вказівці на них викладача;</li><li>- виявляє повне незнання і нерозуміння навчального матеріалу і як наслідок цього - повна відсутність навичок як в аналізі явищ, так і у подальшому виконанні практичних завдань.</li></ul>

Самостійна робота	Студент опрацьовує питання, що призначені для самостійного вивчення і для контролю за самостійною роботою (КСР) проходить тестування в системі дистанційного навчання (25 тестових питань, дві спроби – кращий результат). Результат відображається у відсотках, максимум 100%, при виставленні в журнал множиться на коефіцієнт 0,1. Максимальна оцінка за тестування становить 10 балів.
Умови допуску до підсумково го контролю	Студент повинен набрати не менше 25 балів у сумі за такі види робіт: Поточний контроль (максимум 30 балів). Самостійна робота (максимум 10 балів). Індивідуальне завдання (максимум 10 балів). Якщо студент набрав менше 25 балів. Дозволяється, як виняток, з дозволу декана економічного факультету за заявою, погодженою з кафедрою підприємництва, торгівлі та прикладної економіки, одноразове виконання студентом додаткових видів робіт з навчальної дисципліни (відпрацювання пропущених занять, перескладання змістових модулів, виконання індивідуальних завдань тощо) для підвищення оцінок за змістові модулі.
Підсумковий контроль	Підсумковою формою контролю є <b>екзамен</b> (максимум 50 балів), на якому студент презентує ідею свого майбутнього бізнесу. Повторне складання екзаменів допускається не більше двох разів з кожної дисципліни: один раз викладачеві ( <b>талон №2</b> ) усне опитування відповідно до програмових вимог, другий – комісії ( <b>талон №3</b> ) реалізується виключно у тестовій формі з використанням організаційно-технологічних процесів. Здобувача вищої освіти, який не ліквідував академічну заборгованість у встановлені терміни без поважної причини, <b>відраховують</b> з університету за академічну неуспішність або за його згодою направляють на <b>повторне вивчення навчальної дисципліни</b> (планується за рахунок власного часу студента і не фінансується з бюджетних коштів). В умовах карантину чи військового стану ідентифікація здобувача вищої освіти відбувається з використанням програми ZOOM.
<b>7. Політика навчальної дисципліни</b>	
<b>Письмові роботи.</b> Виконання індивідуального завдання «Розробка бізнес-комунікаційного плану для конкретної ситуації чи організації» оформляють у вигляді презентації за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін.	
<b>Академічна доброчесність.</b> Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення в університеті <a href="https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/">https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/</a> .	
<b>Відвідування занять</b> є важливою складовою навчання. Дозволяється вільне відвідування лекцій. Пропуски практичних занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях, при цьому оцінка не ставиться, а нб округляється.	
<b>Неформальна освіта.</b> Результати неформальної освіти можуть зараховуватись відповідно до Положення про порядок зарахування результатів неформальної освіти в університеті.	
<b>Використання штучного інтелекту (ШІ)</b> дозволяється як допоміжного інструменту.	
<b>8. Рекомендована література</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділової комунікації / Ботвина Н.В. – К. : Артєк, 2012. – 208 с.</li> <li>2. Дубовик Т. В. Інтернет-маркетингові комунікації : монографія / Т. В. Дубовик. – К. : КНТЕУ, 2014. – 332 с.</li> <li>3. Зернецька, Ольга Василівна Глобальна комунікація [Електронний ресурс] : монографія / О. В. Зернецька ; Національна академія наук України, Інститут всесвітньої історії. - Київ : Наукова думка, 2017. - 352 с.</li> </ol>	

4. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Грищенко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с.
5. Інтернет-маркетингові комунікації: монографія / Т. В. Дубовик ; Київський національний торговельно-економічний університет. - Київ : [б. в.], 2014. - 332 с.
6. Маркетингові комунікації : навч. посіб. для студентів. Київ. нац. ун-т будва і архітектури. - Київ : КНУБА, 2016. - 151 с.
7. Соціальна освіта та соціальні комунікації [Електронний ресурс] : тексти лекцій / К. С. Шендеровський. - К. : Київ. нац. ун-т; Ін-т, 2011. - 206 с.
8. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”. – Запоріжжя : ЗНУ, 2010.

#### **Інформаційні ресурси:**

1. Як підприємцям побудувати якісну комунікацію та отримувати вигоди від взаємодії з бізнес-асоціаціями? URL: <https://business.diia.gov.ua/cases/iniciativi/ak-pidpriemcam-pobuduvati-akisnu-komunikaciu-ta-otrimuvati-vigodi-vid-vzaemodii-z-biznes-asociaciami>
2. Комунікації не буває багато, або Як побудувати спілкування з клієнтами правильно URL: <https://dou.ua/lenta/articles/communication-tools/>

#### **Наукові публікації:**

1. Коваленко, Ю. А., Л. В. Тарасенко, and В. Г. Краля. "Комунікації в системі управління підприємством." (2020). URL: <http://dspace.khntusg.com.ua/bitstream/123456789/13461/1/102.pdf>
2. Колесникова, Лариса Леонідівна. "ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ." EDITORIAL BOARD (2020): 591. URL: [https://www.researchgate.net/profile/Natavan\\_Bakhshaliyeva/publication/345166685\\_VII-Conference-02-06-London-Great-Britain-book/links/5f9fee4ca6fdccfd7b94b3cc/VII-Conference-02-06-London-Great-Britain-book.pdf#page=592](https://www.researchgate.net/profile/Natavan_Bakhshaliyeva/publication/345166685_VII-Conference-02-06-London-Great-Britain-book/links/5f9fee4ca6fdccfd7b94b3cc/VII-Conference-02-06-London-Great-Britain-book.pdf#page=592)
3. Дубина, В. В. "Маркетингові комунікації: пошукова оптимізація сайту." (2020). URL: [https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/79283/1/Dubina\\_bachelor.pdf;jsessionid=96A0D67E66AC5F7328D4C45BF26332D0](https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/79283/1/Dubina_bachelor.pdf;jsessionid=96A0D67E66AC5F7328D4C45BF26332D0)

Викладач  
Стефінін Володимир Володимирович  
Доцент кафедри підприємництва,  
торгівлі та прикладної економіки