

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Комунікації в менеджменті»

Спеціальність	073 «Менеджмент»
Освітня програма	Менеджмент
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Статус навчальної дисципліни	вибіркова
Код навчальної дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми	БК 9
Семестр вивчення	6-й семестр
Кількість кредитів ЄКТС / годин	4 / 120
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції - 28 год.
	Практичні, семінарські заняття - 14 год.
	Самостійна робота - 78 год.
Вид індивідуального завдання	Презентація, доповідь
Форма підсумкового контролю	залік
Кафедра (назва, № кабінету, контактний телефон, e-mail)	Кафедра Менеджменту і адміністрування
Викладач /і:	
Контактна інформація викладача/ів:	
Дні занять	Згідно з розкладом
Консультації	Очні консультації: згідно з графіком Дистанційні: електронна пошта, групи у Вайбері, Телеграмі
Анотація навчальної дисципліни	
Навчальна дисципліна забезпечує засвоєння принципів та методів використання вербальних і невербальних засобів спілкування, а також розпізнавання намірів партнерів, що користуються цими засобами; застосування сучасних комунікаційних технологій для забезпечення ефективної ділової комунікації; використання Internet як засобу комунікації	
Мета навчальної дисципліни:	
формування в студентів системних знань, практичних навичок і компетентностей у сфері управлінських комунікацій, а також забезпечення ефективного використання інформаційних технологій із дотриманням принципів інформаційної безпеки.	
Мета орієнтована на формування у студентів таких компетентностей:	
ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу. ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях ЗК6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. СК8. Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.	

СК11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
Програмні результати навчання (відповідно до освітньо-професійної програми)
ПРН5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації ПРН9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи ПРН11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації ПРН13. Демонструвати здатність грамотно спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами
Очікувані результати навчання
Визначати особливості ділової комунікації, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; Розуміти основні механізми, ефекти і закономірності сприйняття партнера по спілкуванню; Використовувати способи і форми формування ділового іміджу; Визначати чинники, що детермінують поведінку людини в процесі професійного спілкування; Застосовувати вербальні і невербальні засоби спілкування; Пояснити особливості спеціальних форм ділових комунікацій: ділової бесіди, телефонного контакту, співбесіди при наймі на роботу, наради, дискусії, ділового спору, тощо; Практикувати способи і форми організації групи для ефективної колективної комунікації; Використовувати сучасні комунікативні технології при здійсненні ділової комунікації, основні напрями використання мережі Інтернет у бізнес-комунікаціях; Володіти механізмами і прийомами впливу в процесі ділового спілкування; Розуміти сутність поняття і причини конфлікту, способи управління конфліктом і основні стратегії поведінки в конфлікті; Дотримуватися основних етичних норм і принципів ділової комунікації, правил ділового етикету в діловій взаємодії; Розуміти міжкультурні особливості в діловому спілкуванні і взаємодії; Об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні і прогнозувати результат комунікації; Вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами; Здійснювати переговори, ділову розмову, ділову бесіду, співбесіду при наймі на роботу, нараду, дискусію, ділові наради, диспути, спори презентації; Управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації; Володіти теоретичними основами і технологіями управління соціальними зв'язками і відносинами, що відбивають інтереси, цінності, якість життя різних соціальних шарів і груп; Орієнтуватися в теоретичних концепціях сучасного комунікативного менеджменту і уміти застосовувати їхні алгоритми в реальному управлінні.
Зміст навчальної дисципліни:
ТЕМА 1. СПІЛКУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЯ Проблема та практика спілкування. Спілкування як процес взаємодії між людьми. Особливості комунікатора. Принципи впливу на слухачів. Різновиди спілкування. Предмет спілкування. Умови ефективності зворотного зв'язку. Горизонтальні та вертикальні комунікації. Соціальні інститути комунікації. Ефективність комунікації в умовах ринку. Тема 2. ПРОЦЕС ТА ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ Комунікаційний процес, основні функції комунікаційного процесу. Вісім базових

елементів у процесі обміну інформацією.

Види комунікацій. Когнітивна та афектативна сфери. Ділова розмова, бесіда, обговорення, співбесіда, спір, полеміка, дискусія, диспути, дебати. Особливості проведення багатосторонніх переговорів.

Усна, письмова й візуальна комунікації. Комунікації між організацією та зовнішнім середовищем. Структура спілкування.

Тема 3. ТРУДНОЩІ ТА БАР'ЄРИ КОМУНІКАЦІЇ

Комунікативні бар'єри. Основні причини поганої комунікації. Групи помилок, які виникають у процесі комунікації. Помилки при побудові спілкування.

Міжособистісні бар'єри ефективної комунікації. Семантичні труднощі. Перекручення повідомлень. Інформаційні перевантаження. Техніка комунікації.

Фактори, які впливають на розмову.

Бар'єр негативних емоцій. Бар'єри сприйняття. Бар'єри мови. Бар'єри настанови. Бар'єр першого враження. Бар'єри взаєморозуміння.

ТЕМА 4. ПСИХОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ДІЛОВОЇ РОЗМОВИ

Створення сприятливого психологічного клімату. Суть процесу запам'ятовування. Закони запам'ятовування. Закон враження. Закон пам'яті–повторення. Закон пам'яті–асоціації.

Вміння говорити. Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом. Основні рекомендації ефективного слухання. Постановка запитань і техніка відповіді на них.

Основні прийоми, які дозволяють досягти взаєморозуміння. Рекомендації щодо управління емоціями під час спілкування.

ТЕМА 5. СЛУЖБОВЕ СПІЛКУВАННЯ.

Етика ділового спілкування. Правила етики службових відносин. Професійна етика.

Службовий етикет. Правильна настанова у процесі комунікації. «Правило об'єктивності». Етика покарання. принципи покарання. Подяка та комплімент.

Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Правила усного розпорядження в техніці та методиці ділового спілкування.

Методи комунікативного управлінського впливу. Розпорядження, умовляння, погрози, прохання.

Тема 6. ЕКСПРЕСИВНА ПОВЕДІНКА В СПІЛКУВАННІ

Експресія як вираз внутрішнього світу людини. Мімічні «коди» емоційних станів.

Експресія погляду. Особливості «мови» очей. Типи поглядів, їх трактування.

Мова жестів у комунікації. Міміка і голос як експресивні складові комунікації.

Тема 7. КОНФЛІКТИ, ЇХ СУТЬ І ПРИРОДА

Соціально-психологічна характеристика конфлікту, його суть. Властивості конфлікту.

Природа та джерело конфлікту. Діагностика конфлікту.

Зона, причина та привід конфлікту. Типи приводів. Неправильні манери поведінки і дурні звички як причини конфліктів. Конфліктна взаємодія.

Тема 8. КОМУНІКАТИВНІ КОНФЛІКТИ ТА ЇХ НАСЛІДКИ

Розвиток та види конфліктів. Основні риси кризової ситуації. Часткові різновиди конфліктів.

Стреси, неврози, кризи. Види неврозів. Страх. Методи зняття напруги.

ТЕМА 9. ВЕДЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПЕРЕГОВОРІВ.

Основні напрями роботи при підготовці до переговорів: вирішення організаційних питань і опрацювання основного змісту переговорів.

Етапи переговорного процесу.

Техніка ведення переговорів. Метод позиційного торгу і метод принципів переговорів. Стратегія ведення переговорів.

Стили ведення переговорів. Особливості ведення дипломатичних переговорів з представниками різних країн.

ТЕМА 10. ДІЛОВА АТРИБУТИКА Й ОДЯГ Візитні картки. Призначення візитних карток. Типи візитних карток. Ділові подарунки. Правила отримання подарунків. Діловий одяг. Основні особливості вміння одягатися. Елементи (аксесуари) в гардеробі. Правила уникнення грубих помилок на роботі.
Методи викладання, навчання:
Проблемні лекції. Практичні заняття: бесіда, публічне обговорення питань тем курсу, виконання практичних завдань, ситуаційні завдання, контрольні тести, мультимедійна презентація, методи контролю і самоконтролю. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань (ІНДЗ): електронна презентація на обрану тему наукової доповіді.
Форми контролю успішності навчання:
Контрольні заходи з перевірки успішності засвоєння навчального матеріалу з дисципліни включають: поточний контроль, виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань (ІНДЗ), підсумковий контроль. <i>Поточний контроль</i> має на меті перевірку виконання завдань як аудиторної, так і самостійної роботи студентів та може проводитися в таких формах: • перевірка підготовлених виступів, доповідей з тематики лекційних занять; • усне опитування або письмовий експрес-контроль на аудиторних заняттях; • перевірка виконання завдань СРС. Контроль виконання <i>ІНДЗ</i> здійснюється у формі перевірки практичних завдань, наукової доповіді на обрану тему з електронною презентацією. Формою <i>підсумкового контролю</i> з навчальної дисципліни є <i>залік</i>. Семестровий залік – вид підсумкового контролю засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з навчальної дисципліни за семестр, що проводиться в період екзаменаційної сесії. Форма проведення семестрового заліку – електронне тестування. При проведенні підсумкового контролю у формі електронного тестування використовується набір тестових завдань, які містяться в бібліотеці електронних курсів системи дистанційного навчання СУРА для перевірки знань студентів.
Рекомендована література: 1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: навч. посіб. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с. URL: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf. 2. Антонюк Б. П., Антонюк О. П. Технології інформаційного менеджменту: курс лекцій для студентів спеціальностей 014.09 Середня освіта (Інформатика) та 113 Прикладна математика Луцьк: Вежа-друк, 2022. 95 с. URL: https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/21314/1/tekst1_2.pdf. 3. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування : навч. посіб. К. : НАУ, 2016. 248 с. 4. Бебик В.М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: Монографія. К.: МАУП, 2005. 440 с. URL: http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/. 5. Бирик С. П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. Х.: Фолио, 2005. 491 с. 6. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с. 7. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. К.: Кондор, 2006. 664 с. 8. Пішеніна Т. І., Шаповал О. Ф. Інформаційне забезпечення управління та реферування: навч. посіб. для дистанц. навч. Відкритий міжнародний ун-т розвитку людини

«Україна». Мережа дистанційного навчання. Інститут дистанційного навчання. - К. : Університет «Україна», 2006. 278 с.

Електронні ресурси:

9. Бурмака Т. М., Великих К. О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалаврату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/52644/1/2018%20175%D0%9B%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%9A%D0%9C.pdf>.
10. Матвієнко О.В., Цивін М.Н. Основи менеджменту інформаційних систем: навч.посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2005.- 176 с. URL: <https://kpdі.edu.ua/biblioteka/%D0%9E/%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%83%20%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%20%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B2%D1%96%D1%94%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%9E.%D0%92..pdf>.
11. Новак В. О., Макаренко Л. Г., Луцький М. Г. Інформаційне забезпечення менеджменту: навч.посіб. К.: Кондор, 2006. 462 с.
12. Олійник О. Ділове спілкування: навч.посіб. Красноармійськ: КП ДонНТУ, 2009. 380 с. URL: <https://kpdі.edu.ua/biblioteka/%D0%94/%D0%94%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B5%20%D1%81%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%9E%D0%BB%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%9E.%D0%86..pdf>.
13. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч.посіб. К.: Академвидав, 2004. 280 с. URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/416073.pdf.
14. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент». Запоріжжя : ЗНУ, 2010. 100 с. URL: http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf.
15. Прищак, М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин : навч.посіб. Вінниця : ВНТУ, 2016. 151 с. URL: http://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/12212/%d0%95%d1%82%d0%b8%d0%ba%d0%b0_%d1%82%d0%b0_%d0%bf%d1%81%d0%b8%d1%85%d0%be%d0%bb%d0%be%d0%b3%d1%96%d1%8f_%d0%b4%d1%96%d0%bb%d0%be%d0%b2%d0%b8%d1%85_%d0%b2%d1%96%d0%b4%d0%bd%d0%be%d1%81%d0%b8%d0%bd.PDF?sequence=1&isAllowed=y.

Система оцінювання результатів навчання:

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою. Підсумкова оцінка (залік) виставляється на підставі суми накопичених балів студентом, отриманих у ході поточного контролю, виконання індивідуального завдання.

Схема розподілу балів:

70 балів (поточний контроль)	30 балів (контроль виконання індивідуального завдання)
---------------------------------	---

Мінімальний пороговий рівень з кожного виду контролю:

45 балів (поточний контроль)	15 балів (контроль виконання індивідуального завдання)
---------------------------------	---

Накопичування балів з навчальної дисципліни під час *поточного* контролю відбувається під час оцінювання таких видів робіт:

- 1) участь у дискусіях, доповіді (презентації), виступи на практичних заняттях;
- 2) виконання практичних індивідуальних завдань;
- 3) усне опитування;
- 4) електронне тестування;
- 5) виконання завдань самостійної роботи;
- 6) участь у конференції за тематикою курсу.

Загальна семестрова оцінка за 100-бальною шкалою переводиться у національну шкалу відповідно до таблиці

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи)	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Критерії і порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів під час усіх видів контролю здійснюється відповідно до затверджено в університеті «Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень з навчальних дисциплін здобувачів вищої освіти» (URL : <https://www.suem.edu.ua/normatyvni-dokumeny>).

Політика курсу:

Політика дотримання академічної доброчесності

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порухеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування.

За порушення академічної доброчесності студенти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми.

Комунікаційна політика

Студенти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком студента є перегляд новин на Телеграм-каналі.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком студента є робота з дистанційним курсом «Комунікації в менеджменті».

Політика щодо пропусків занять

Студенти мають відвідувати лекційні й практичні заняття. Відсутність студента на занятті може бути виправдана поважною причиною. Поважними причинами відсутності вважаються: хвороба, участь у Всеукраїнській студентській олімпіаді, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт чи будь-якому іншому заході, який можна віднести до заходів, що сприяють розвитку студентів і поліпшенню іміджу університету (факультету).

Політика щодо виконання навчальних завдань пізніше встановленого терміну

Студенти мають виконувати всі навчальні завдання у встановлені терміни. Студент, який не виконав ту чи іншу кількість навчальних завдань вчасно й хоче надолужити прогалину, може

звернутися по допомогу до викладача.

Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо студент не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

Бонуси

Студенти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.

Силабус затверджено на засіданні кафедри менеджменту і адміністрування,
протокол від «03» 06 2026 р., № 43.