

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра менеджменту

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента
КОМУНІКАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В МЕНЕДЖМЕНТІ
підготовки бакалавра
галузі знань 07 Управління та адміністрування
спеціальності 073 Менеджмент
освітньо-професійної програми Менеджмент

Силабус освітнього компонента «КОМУНІКАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В МЕНЕДЖМЕНТІ» підготовки бакалавра, галузі знань 07 Управління та адміністрування, спеціальності 073 Менеджмент, за освітньо-професійною програмою Менеджмент

Розробники: Наталія Хомюк, доктор економічних наук, доцент, завідувач кафедри менеджменту
Ігор Чуліпа, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту

Силабус погоджено
Гарант ОПП Менеджмент



Ірина ВОЛИНЕЦЬ

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри менеджменту
протокол № 2 від 15 вересня 2025 р.

Завідувач кафедри



Наталія ХОМІЮК

І. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	07 Управління та адміністрування, 073 Менеджмент, Менеджмент, Перший (бакалаврський)	Вибірковий
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання 3
		Семестр 5-ий
		Лекції 10 год.
		Практичні (семінарські) 20 год.
		Самостійна робота 110 год.
		Консультації 10 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		Українська

ІІ. Інформація про викладачів

ПІБ – Чуліпа Ігор Дмитрович

Науковий ступінь – кандидат економічних наук

Вчене звання – доцент

Посада – доцент кафедри менеджменту

Контактна інформація викладача:

Телефон 0509638223

Електронна пошта: Chulipa.Igor@vnu.edu.ua

Дні занять розміщено на <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

ІІІ. Опис освітнього компонента

1. Анотація освітнього компонента. Освітній компонент «Комунікаційні процеси в менеджменті» належить до вибірових освітніх компонентів і спрямований на формування у здобувачів знань, умінь і компетентностей щодо організації, аналізу та оптимізації комунікацій у бізнесі й управлінні. Програма охоплює ключові складові комунікаційного процесу, його роль у менеджменті та бізнесі, базові елементи та типологію ділових комунікацій. Особлива увага приділяється усним, письмовим і невербальним формам спілкування, ролям учасників комунікацій, подоланню бар'єрів і розвитку навичок ефективного слухання. Важливе місце відведено вивченню стратегій побудови ефективних ділових комунікацій, управління конфліктними ситуаціями та розвитку навичок переговорів у бізнес-середовищі.

2. Мета і завдання освітнього компонента. Метою освітнього компонента є формування у здобувачів здатності ефективно організовувати комунікаційні процеси в менеджменті, забезпечувати результативну ділову взаємодію, запобігати бар'єрам і конфліктам та будувати конструктивні комунікаційні стратегії.

Основними завданнями освітнього компонента є: розкрити роль комунікацій у системі сучасного менеджменту та бізнесу; вивчити базові елементи комунікаційного процесу та моделі взаємодії; ознайомити з типологією бізнес-комунікацій та їх функціональними особливостями; сформувати навички використання усних та письмових комунікацій у професійній діяльності; розкрити значення невербальних засобів у бізнес-комунікаціях; дослідити ролі учасників комунікаційного процесу та їх вплив на результативність взаємодії; навчити ідентифікувати й долати комунікаційні бар'єри; розвинути вміння ефективного слухання та активної участі в комунікаціях; сформувати навички побудови ефективних ділових комунікацій і переговорів; навчити розв'язувати конфліктні ситуації в комунікаційних процесах.

3. Освоєння освітнього компонента «Комунікаційні процеси в менеджменті» сприятиме розвитку таких soft skills як: системне мислення та розуміння ролі комунікацій у бізнес-процесах; комунікативність та міжособистісна взаємодія; критичне мислення й уміння аналізувати інформацію та бар'єри у комунікаціях; емоційний інтелект, адаптивність та стресостійкість у складних і конфліктних ситуаціях; вміння вести переговори, переконувати та досягати компромісів; креативність у побудові комунікаційних стратегій; лідерство та командна робота у процесі організації внутрішніх і зовнішніх комунікацій.

4. Структура освітнього компоненту

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Прак.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю / Бали**
Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи комунікаційних процесів в менеджменті						
Тема 1. Роль комунікацій у менеджменті та бізнесі	14	1	2	10	1	ФО (5), СЗ (5) / 10
Тема 2. Базові елементи комунікаційного процесу	14	1	2	10	1	ФО (5), СЗ (5) / 10
Тема 3. Типологія бізнес-комунікацій	14	1	2	10	1	ФО (5), СЗ (5) / 10
Тема 4. Усні та письмові комунікації	14	1	2	10	1	ФО (5), СЗ (5) / 10
Тема 5. Невербальні комунікації в бізнесі	14	1	2	10	1	ФО (5), Т (5) / 10
Разом за модулем 1	70	5	10	50	5	50
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти комунікаційних процесів в менеджменті						
Тема 6. Ролі учасників комунікацій	16	1	2	12	1	ФО (5), СЗ (5) / 10
Тема 7. Бар'єри в бізнес-комунікаціях	16	1	2	12	1	ФО (5), СЗ (5) / 10
Тема 8. Процеси слухання в бізнес-комунікаціях	16	1	2	12	1	ФО (5), СЗ (5) / 10
Тема 9. Ефективні ділові комунікації	16	1	2	12	1	ФО (5), СЗ (5) / 10
Тема 10. Конфліктні ситуації в комунікаціях	16	1	2	12	1	ФО (5), СЗ (5) / 10
Разом за модулем 2	80	5	10	60	5	50
Всього годин / Балів	150	10	20	110	10	100

Форми контролю: поточне оцінювання (контрольна робота (КР), фронтальне опитування (ФО), есе чи реферат (Е), тести (Т), ТР – тренінгові вправи, розгляд ситуаційних завдань (РС), РМГ – робота в малих групах, ДС – дискусія, ДБ – дебати, розгляд кейсів (К), підсумковий контроль у формі заліку.

5. Завдання для самостійного опрацювання

Самостійна робота з освітнього компонента «Комунікаційні процеси в менеджменті» передбачає: підготовку до аудиторних (практичних) занять-тренінгів – опрацювання лекційного матеріалу та самостійне опрацювання окремих тем (питань) освітнього компонента; розв'язання практичних та тестових завдань; розв'язання кейсів; підготовку до усіх видів контролю.

Питання та завдання для самостійної роботи визначені відповідними темами освітнього компонента.

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо здобувача освіти. Відвідування занять є обов'язковим. Здобувачі освіти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених силабусом. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений час згідно із затвердженим графіком.

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, участь в наукових заходах тощо) навчання може відбуватись в цей період в онлайн формі або за індивідуальним планом за погодженням із викладачем.

Здобувач освіти повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь в освітньому процесі.

Політика щодо академічної доброчесності окреслюється Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату в науковій та навчальній діяльності здобувачів вищої освіти, докторантів, науково-педагогічних і наукових працівників Волинського національного

університету імені Лесі Українки (<http://surl.li/jntduw>) та Кодексом академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки (<http://surl.li/aagxg>).

Політика щодо дедлайнів та перескладання. У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми.

Політика визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та інформальній освіті визначається Положенням про визнання результатів, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки (<http://surl.li/qbxvmw>) та Положенням про підготовку здобувачів за дуальною формою здобуття освіти у Волинському національному університеті імені Лесі Українки (<https://surl.li/hbazoe>).

Можливість отримати додаткові (бонусні бали). Здобувачам освіти можуть бути присуджено додаткові (бонусні) бали, які зараховуються як результати поточного контролю максимум 15 балів за такі види робіт: опубліковану наукову статтю у фахових виданнях України чи рецензованих закордонних журналах – 10 балів; публікацію тез – з виступом на конференції 5 балів, без виступу – 3 бали; підготовку та участь у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 7 балів; перемогу у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 15 балів; подачу проектних заявок на участь в студентських програмах обміну, стипендійних програмах, літніх та зимових школах тощо – 7 балів.

V. Підсумковий контроль

Порядок організації поточного та підсумкового контролю знань здобувачів освіти регламентується Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки (<https://surl.li/vtzfet>).

Семестровий залік виставляється здобувачам освіти на підставі результатів виконання усіх видів запланованої навчальної роботи впродовж семестру за 100-бальною шкалою.

Перездача підсумкового контролю освітнього компонента проводиться у вигляді тестування та усного опитування. Тестові запитання складено відповідно до структури курсу та містять 50 запитань з однією правильною відповіддю. Кожне запитання оцінюється у 1 бал. Усне опитування включає 2 запитання, кожне запитання оцінюється в 25 балів. Максимальна оцінка 100 балів.

Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком освітнього процесу.

Перелік питань до заліку

1. Сутність комунікацій у менеджменті.
2. Роль комунікацій у системі управління підприємством.
3. Значення комунікацій у бізнес-процесах.
4. Комунікації як інструмент досягнення управлінських цілей.
5. Взаємозв'язок комунікацій та ефективності менеджменту.
6. Основні елементи комунікаційного процесу.
7. Модель комунікацій: відправник, повідомлення, канал, отримувач.
8. Роль зворотного зв'язку у комунікаційному процесі.
9. Фактори, що впливають на результативність комунікацій.
10. Моделі комунікацій у менеджменті.
11. Основні види бізнес-комунікацій.
12. Внутрішні та зовнішні комунікації: сутність та відмінності.
13. Формальні та неформальні комунікації в організації.
14. Вербальні та невербальні комунікації у бізнесі.
15. Вертикальні, горизонтальні та діагональні комунікації.
16. Характеристика усних комунікацій у бізнесі.
17. Основні правила ефективного усного спілкування.
18. Особливості письмових ділових комунікацій.
19. Види ділових документів у бізнес-комунікаціях.
20. Порівняльна характеристика усних і письмових комунікацій.
21. Поняття та роль невербальних комунікацій.
22. Жести та міміка як засоби невербальних комунікацій.
23. Використання простору та дистанції у діловому спілкуванні.
24. Інтонація і тембр голосу як елементи комунікацій.

25. Культурні особливості невербальних комунікацій.
26. Ролі відправника та отримувача в комунікаційному процесі.
27. Вплив статусу учасників на якість комунікацій.
28. Лідер у комунікаційних процесах організації.
29. Роль комунікативних навичок менеджера.
30. Участь підлеглих у формуванні ефективних комунікацій.
31. Поняття комунікаційних бар'єрів.
32. Основні види бар'єрів у комунікаціях.
33. Психологічні бар'єри у бізнес-комунікаціях.
34. Технічні бар'єри у комунікаціях.
35. Способи подолання комунікаційних бар'єрів.
36. Поняття активного слухання.
37. Техніки активного слухання у бізнесі.
38. Бар'єри ефективного слухання.
39. Роль слухання у налагодженні довіри.
40. Відмінність між слуханням і простим сприйняттям інформації.
41. Критерії ефективності ділових комунікацій.
42. Основні принципи побудови ефективних комунікацій.
43. Стратегії розвитку ділових комунікацій у бізнесі.
44. Значення корпоративної культури для комунікацій.
45. Інструменти підвищення ефективності комунікацій у менеджменті.
46. Поняття конфлікту у бізнес-комунікаціях.
47. Основні причини виникнення конфліктних ситуацій.
48. Види конфліктів у ділових комунікаціях.
49. Методи попередження й управління конфліктами.
50. Роль переговорів у розв'язанні конфліктних ситуацій.

VI. Шкала оцінювання

Оцінювання результатів складання підсумкового контролю у вигляді заліку здійснюється у порядку, передбаченому прийнятою в Університеті системою контролю знань за 100-бальною шкалою з переведенням у лінгвістичну оцінку.

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	
67 -74	
60 - 66	
0 – 59	Незараховано (необхідне перескладання)

Критерії оцінювання результатів навчання:

60-100 балів (зараховано): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента в обсязі, необхідному для подальшого навчання і майбутньої роботи за фахом, здатний виконувати завдання, передбачені силабусом, ознайомлений з основною рекомендованою літературою; при виконанні завдань припускається помилок, але демонструє спроможність їх усувати.

0-59 балів (незараховано): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента на елементарному рівні, теоретичний зміст курсу не освоєний, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених силабусом завдань не виконано або містять грубі помилки.

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Гудзь О. Є., Маковецька І. М. Комунікаційний менеджмент: навчальний посібник / О. Є. Гудзь, І. М. Маковецька. Львів : «Галицька видавнича спілка», 2021. 224 с
2. Комунікативний менеджмент: навч. посібник / С. В. Панченко, О. В. Дикань, О. В. Громова та ін. Харків: УкрДУЗТ, 2024. 184 с.
3. Сумець О. М. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник. Київ : Університет економіки та права «КРОК», 2024. 178 с.

4. Лепьохін О.В., Череп О.Г Комунікації в менеджменті : конспект лекцій. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2024. 71 с.

5. Саврасова-В'юн Тетяна. Комуникативний практикум : навч.-метод. посібн. Київ: Київ. стол. ун-т ім. Б. Грінченка, 2024. 184 с.

6. Законодавство України: веб-сайт. URL: <https://www.rada.gov.ua>

7. Інформаційні ресурси у цифровому репозитарії бібліотеки ВНУ імені Лесі Українки. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua>