

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

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента
БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ ТА ПЕРЕГОВОРИ

підготовки магістра
галузі знань 07 Управління та адміністрування
спеціальності 076 Підприємництво та торгівля
освітньо-професійної програми Підприємництво, торгівля та організація
бізнесу

Луцьк – 2025

Силабус вибіркового освітнього компонента БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ ТА ПЕРЕГОВОРИ підготовки магістра, галузі знань 07 Управління та адміністрування, 076 Підприємництво та торгівля, за освітньо-професійною програмою Підприємництво, торгівля та організація бізнесу.

Розробник: Мохнюк А.М., доцент кафедри економіки і торгівлі, кандидат економічних наук, доцент

Погоджено:

Гарант ОП Підприємництво, торгівля
та організація бізнесу



Людмила ШОСТАК

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри економіки і торгівлі
протокол № 1 від 29.08. 2025 р.

Завідувач кафедри



Олена ПАВЛОВА

I. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	07 Управління та адміністрування 076 Підприємництво та торгівля Підприємництво, торгівля та організація бізнесу Другий (магістерський) рівень	Вибірковий
Кількість годин/кредитів 120/4		Рік навчання 2 (2025/2026 н.р.)
		Семестр 3'
		Лекції 10 год.
ІНДЗ: немає		Практичні 14 год.
		Самостійна робота 88 год.
		Консультації 8 год.
	Форма контролю: залік	
Мова навчання		українська

II. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА

ПІБ: Мохнюк Анна Миколаївна

Науковий ступінь: кандидат економічних наук

Вчене звання: доцент

Посада: доцент кафедри економіки і торгівлі

Мобільний телефон: 0977776020

Електронна пошта: Mokhniuk.Ann@vnu.edu.ua

Електронний розклад: <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

1. Анотація освітнього компонента. У сучасному бізнес-середовищі ефективна комунікація та переговори є основою побудови довгострокових партнерських відносин і розвитку бізнесу. Уміння чітко та переконливо доносити власну позицію, слухати та розуміти інтереси співрозмовників, а також знаходити взаємовигідні рішення є важливими компетенціями для керівників, менеджерів та підприємців. Курс «Бізнес-комунікації та переговори» розроблений для формування у здобувачів знань і практичних навичок професійної ділової комунікації, ведення переговорів у різних форматах, роботи з запереченнями та побудови стратегії комунікаційної взаємодії у бізнесі.

2. Мета і завдання освітнього компонента. **Мета курсу** - розвиток у здобувачів компетентностей у сфері бізнес-комунікацій і переговорів для підвищення ефективності особистої та командної роботи, досягнення стратегічних цілей організації та налагодження продуктивної взаємодії з партнерами, клієнтами та колегами. **Завдання освітнього компоненту:** ознайомлення з основами професійної бізнес-комунікації; формування навичок активного слухання та ефективної вербальної і невербальної взаємодії; вивчення стратегій і технік ведення переговорів у різних бізнес-контекстах; опанування методів аргументації та переконання; розвиток компетенцій управління запереченнями та запобігання конфліктам; використання практичних кейсів і рольових ігор для розвитку переговорних навичок; підготовка до міжкультурної комунікації та переговорів з міжнародними партнерами.

3. Soft skills. Освоєння освітнього компонента спрятиме отриманню таких Soft skills як емоційний інтелект (здатність розпізнавати власні емоції та емоції співрозмовника, встановлювати довірливий контакт); критичне мислення (аналіз аргументів і стратегій опонентів, оцінка ризиків і прийняття зважених рішень); комунікабельність (налагодження ефективної взаємодії, розвиток навичок презентації та публічних виступів); стресостійкість (здатність зберігати конструктивність у напружених або конфліктних ситуаціях); лідерство (вплив на процес прийняття рішень, формування позитивного іміджу та управління командною динамікою).

4. Структура освітнього компонента.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бал
Змістовний модуль 1. Основи бізнес-комунікацій						
Тема 1. Поняття та сутність бізнес-комунікацій.	10	1	1	8		О, Т / 8 балів
Тема 2. Канали та інструменти ділової комунікації.	10	1	1	8		О, Т, СР / 8 балів
Тема 3. Вербальні та невербальні засоби комунікації у бізнесі.	12	1	2	8	1	РЗ/К, О, Т, РМГ / 8 балів
Тема 4. Культура ділового спілкування.	11	1	1	10	1	О, Т, СР / 8 балів
Тема 5. Міжособистісна комунікація у професійному середовищі.	14	1	2	10	1	О, Т, СР, РМГ / 8 балів
Разом за модулем 1	59	5	7	44	3	40 балів
Змістовний модуль 2. Стратегії та техніки ведення переговорів						
Тема 6. Основи переговорного процесу та його етапи.	11	1	1	8	1	РЗ/К, О, Т, СР / 8 балів
Тема 7. Стратегії та тактики ведення переговорів.	12	1	2	8	1	РЗ/К, О, Т, РМГ / 8 балів
Тема 8. Методи аргументації та переконання.	14	1	2	8	1	Т, РМГ, СР, РМГ / 8 балів
Тема 9. Робота з запереченнями та маніпуляціями.	13	1	1	10	1	О, Т, РМГ / 8 балів
Тема 10. Переговори в умовах міжкультурної взаємодії.	13	1	1	10	1	О, Т, СР / 8 балів
Разом за модулем 2	61	5	7	44	5	40 балів
Підсумкова контрольна робота						ПКР / 20 балів
Всього годин / Балів	120	10	14	88	8	max 100 балів

Форма контролю*: О – опитування, РЗ/К - розв'язування практичних завдань, кейсів, Т – тести, РМГ - робота в малих групах, СР – самостійна робота здобувача, РМГ – робота в малих групах, ПКР – підсумкова контрольна робота.

5.Завдання для самостійного опрацювання.

Самостійна робота – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються здобувачами освіти самостійно під методичним керівництвом викладача.

До завдань самостійної роботи, які запропоновані здобувачам освіти, віднесено:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Робота з рекомендованою літературою.
3. Підготовка до практичних занять, роботи в малих групах, тестування.
4. Контрольна перевірка знань за запитаннями для самоконтролю.

IV. ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо відвідувань занять: 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 затвердженого графіка.

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 зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти визначається Положенням про визнання результатів, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки (<http://surl.li/qbxvmw>).

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 щодо додаткових (бонусних) балів: 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 від 26.06.2025 р.

(<https://surli.cc/fgmabz>).

Семестровий залік виставляється здобувачам освіти на підставі результатів виконання усіх видів запланованої навчальної роботи протягом семестру за 100-бальною шкалою. У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються.

Перездача підсумкового контролю освітнього компонента проводиться у вигляді письмової відповіді на одне теоретичне питання (30 балів) та розв'язку двох ситуаційних вправ – по 35 балів кожне). Максимальна оцінка за залік – 100 балів.

Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком освітнього процесу.

Перелік питань на залік

1. Визначення бізнес-комунікацій та їх роль у сучасному бізнесі.
2. Основні принципи ефективної ділової комунікації.
3. Вербальна та невербальна комунікація: відмінності та значення.
4. Етапи комунікаційного процесу.
5. Бар'єри комунікації та способи їх подолання.
6. Роль зворотного зв'язку в комунікаційному процесі.
7. Стратегії побудови довіри у діловому спілкуванні.
8. Особливості міжособистісного спілкування у бізнесі.
9. Діловий етикет: основні принципи та правила.
10. Професійна етика у бізнес-комунікаціях.
11. Класифікація каналів комунікацій.
12. Усна та письмова комунікація: переваги та недоліки.
13. Роль електронної пошти в бізнес-комунікаціях.
14. Месенджери та соціальні мережі в корпоративній взаємодії.
15. Презентації та публічні виступи: основні вимоги.
16. Візуальні інструменти в бізнес-комунікації.
17. Мультимедійні технології для переговорів.
18. Документообіг та офіційна кореспонденція.
19. Стандарти корпоративної комунікації.
20. Персональний брендинг у бізнес-комунікаціях.
21. Поняття переговорів та їх функції.
22. Етапи переговорного процесу.
23. Підготовка до переговорів: ключові кроки.
24. Постановка цілей та інтересів сторін.
25. Стратегії ведення переговорів: види та приклади.
26. Тактики ведення переговорів: ключові прийоми.
27. Відмінності між позиційними та інтерес-орієнтованими переговорами.
28. Концепція win-win у переговорах.
29. Прийоми встановлення контакту на початку переговорів.
30. Техніки завершення переговорів.
31. Основи аргументації у переговорах.
32. Види аргументів: логічні, емоційні та етичні.
33. Техніки переконання: класифікація.
34. Стратегії ведення дискусії.
35. Помилки аргументації та способи їх уникнення.

36. Використання метафор та прикладів у переговорах.
37. Психологія впливу в бізнес-комунікаціях.
38. Роль репутації у процесі переконання.
39. Переконливе формулювання пропозицій.
40. Використання фактів та статистики в аргументації.
41. Жести, міміка та пози: їх значення в переговорах.
42. Контакт очей як інструмент комунікації.
43. Вплив тону голосу на сприйняття інформації.
44. Просторові характеристики комунікацій (proxemics).
45. Паралінгвістичні засоби комунікації.
46. Роль невербальних сигналів у міжнародних переговорах.
47. Інтерпретація невербальних сигналів.
48. Створення позитивного іміджу через невербальну поведінку.
49. Культурні відмінності у невербальній комунікації.
50. Типові помилки невербальної комунікації.
51. Види заперечень у переговорах.
52. Техніки роботи із запереченнями.
53. Стратегії уникнення конфлікту під час переговорів.
54. Поняття маніпуляцій у переговорах.
55. Класифікація маніпулятивних прийомів.
56. Методи протидії маніпуляціям.
57. Роль емоцій у створенні заперечень.
58. Активне слухання як метод управління запереченнями.
59. Встановлення контролю над дискусією.
60. Роль емпатії у подоланні заперечень.
61. Визначення конфлікту та його ознаки.
62. Причини виникнення конфліктів.
63. Класифікація конфліктів.
64. Стратегії управління конфліктами.
65. Переговори як інструмент врегулювання конфліктів.
66. Медіація: принципи та етапи.
67. Фасилітація: роль у переговорах.
68. Конфліктні стилі поведінки за Томасом-Кілманом.
69. Техніки деескалації конфлікту.
70. Переговори у кризових ситуаціях.
71. Поняття міжкультурної комунікації.
72. Культурні бар'єри у переговорах.
73. Особливості ведення переговорів у різних країнах.
74. Вплив менталітету на переговорний стиль.
75. Роль культурної адаптації у бізнес-комунікаціях.
76. Стратегії комунікацій у міжнародних проєктах.
77. Етикет міжнародних переговорів.
78. Роль перекладача та культурного консультанта.
79. Порівняння комунікаційних стилів Сходу і Заходу.
80. Кейси успішних міжнародних переговорів.
81. Психологічні моделі поведінки під час переговорів.
82. Типи особистостей у переговорах.
83. Роль стресу у процесі переговорів.
84. Методи подолання переговорної напруги.

85. Використання психологічних тестів у переговорах.
86. Мотивація як фактор переговорного процесу.
87. Роль харизми у переговорах.
88. Вплив особистих переконань на переговори.
89. Психологічні техніки встановлення довіри.
90. Самоконтроль у процесі переговорів.
91. Переговори у цифровому середовищі.
92. Онлайн-платформи для проведення переговорів.
93. Віртуальні команди: особливості комунікацій.
94. Використання штучного інтелекту у комунікаціях.
95. Переговори у стартапах: особливості.
96. Антикризіві переговори у бізнесі.
97. Кейси провальних переговорів: уроки та аналіз.
98. Етика бізнес-комунікацій у глобалізованому світі.
99. Тренди розвитку переговорних технік.
100. Практичні рекомендації для побудови ефективної стратегії переговорів.

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	
1 – 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.

1-59 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

Основна література

1. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс : навч. посіб. / Укладач: Л.М. Шульгіна. Київ : КІП ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с.
2. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т., Мельничук Т. Етика бізнес-комунікації – Київ : Освітній центр літератури. 2019. 344 с.
3. Ерін Мейер. Культурна карта: Бар'єри міжкультурної комунікації в бізнесі. Київ: Наш Формат. 2020. 224 с.

4. Ковальов Б. Л., Павлик А. В., Федина С. М. Бізнес-комунікації : конспект лекцій. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.
5. Санджей Гупта. Бізнес-комунікація. Видавництво SBPD. 2021. 328 с.
6. Сисоєв В. В. Сучасний інструментарій бізнес-комунікацій в підприємстві, торгівлі та біржовій діяльності : методичні вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи для здобувачів вищої освіти спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля» третього (освітньо-наукового) рівня / Харків : НТУ «ХПІ», 2024. 66 с.

Додаткова література

1. Батченко Л. В., Бондар І. С. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 304 с
2. Краус К.М., Краус Н.М., Манжура О.В. Електронна комерція та Інтернет-торгівля : навч.-метод. посіб. Київ : Аграр Медіа Груп, 2021. 454 с.
3. Крисько Ж. Л., Скисяк О. А. Важливість неформальних комунікацій в управлінні бізнесом. *Ринкова інфраструктура*. 2019. Випуск 32. С. 131-136. URL : http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/21.pdf
4. Макеєнко Ж. Технології переговорів у врегулюванні конфліктних відносин у державному управлінні. *Вісник НАДУ. Серія «Державне управління»*. 2019. № 3. С. 61–67. URL : <https://scholar.archive.org/work/wlzclvpafvchpj3z5oljchsfqbq/access/wayback/>
5. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2017. 304 с. URL : <https://lira-k.com.ua/preview/12365.pdf>.
6. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація : навч. посіб. Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2016. 207 с