

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет міжнародних відносин
Кафедра міжнародних економічних відносин та управління проєктами

СИЛАБУС
нормативного освітнього компонента
«Бізнес-комунікації»

Підготовки	Бакалавра
Галузі знань	29 «Міжнародні відносини»
Спеціальності	292 «Міжнародні економічні відносини»
Освітньо-професійної програми	«Міжнародний бізнес»

Силабус освітнього компонента «Бізнес-комунікації» підготовки бакалавра галузі знань – 29 «Міжнародні відносини», спеціальності 292 «Міжнародні економічні відносини», за освітньо-професійною програмою «Міжнародний бізнес»,

РОЗРОБНИК

кандидат економічних наук, доцент
кафедри міжнародних економічних
відносин та управління проєктами

Кухарик В.В.

ПОГОДЖЕНО

Гарант освітньо-професійної програми



(Бояр А.О.)

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри економічних відносин та управління проєктами

Протокол № 1 від 29 серпня 2024 р.

Завідувач кафедри:



(Бояр А.О.)

I. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, Освітньо-професійна програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	29 «Міжнародні відносини», 292 «Міжнародні економічні відносини», «Міжнародний бізнес», бакалавр	Нормативна
Кількість годин/кредитів 90/3		Рік навчання – 2027-2028
		Семестр – 8
		Лекції – 20 год.
ІНДЗ: є		Практичні (семінарські) – 20 год.
		Самостійна робота – 44 год.
		Консультації – 6 год
		Форма контролю: залік
Мова навчання		Англійська

II. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА

ППП	<u>Кухарик Вікторія Василівна</u>
Науковий ступінь	кандидат економічних наук
Вчене звання	-
Посада	<u>доцент</u>
Контактна інформація	kucharyk.viktoria@vnu.edu.ua 0957885233
Дні занять	http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi

III. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

1. Анотація курсу

Навчальна дисципліна «Бізнес-комунікації» спрямована на формування у студентів професійних компетентностей у сфері ділової комунікації, необхідних для ефективної взаємодії на різних рівнях бізнес-середовища. У рамках курсу студенти ознайомляться з основними характеристиками бізнес-комунікацій, ефективними комунікаційними навичками, а також особливостями внутрішніх і зовнішніх комунікацій керівника. Особлива увага приділяється засобам бізнес-комунікації, технологіям ведення ділових бесід, комунікативній компетентності в різних формах взаємодії, письмовому діловому спілкуванню та подоланню бар'єрів у комунікаціях. Додатково студенти вивчатимуть методи уникнення маніпуляцій, управління конфліктами та специфіку крос-культурної взаємодії в бізнесі.

2. Пререквізити – Психологія міжособистісної взаємодії, Дипломатичний протокол та діловий етикет, Економіка фірми, Міжнародна торгівля.

3. Мета і завдання освітнього компонента.

Метою вивчення дисципліни «Бізнес-комунікації» є формування у студентів професійних компетентностей, необхідних для ефективного спілкування в бізнес-середовищі, розвитку теоретичних знань та практичних навичок використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, опанування принципів і норм ділового етикету, а також підготовки до успішної діяльності в умовах глобалізованого бізнесу.

Завдання дисципліни передбачають формування у студентів здатності застосовувати ефективні методи, інструменти та технології ділової комунікації; оволодіння навичками ведення письмового і усного ділового спілкування відповідно до норм етикету; аналіз і подолання бар'єрів у бізнес-комунікаціях; розвиток компетентності у веденні переговорів, управлінні конфліктами та використанні сучасних технологій ділових бесід.

4. Результати навчання (Компетентності).

Компетентності	Інтегральна	Загальні	Фахові
	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері міжнародних економічних відносин в цілому та міжнародного бізнесу зокрема, а також у процесі навчання, що передбачає застосування новітніх теорій та методів при здійсненні комплексних досліджень світогосподарських зв'язків, характеризується комплексністю та невизначеністю умов.	ЗК 3. Здатність навчатися та бути сучасно навченим. ЗК 5. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 7. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій. ЗК 8. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності). ЗК 11. Здатність працювати в команді. ЗК 12. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.	ФК8. Здатність визначати функціональні особливості, характер, рівень та ступінь взаємозв'язків між суб'єктами міжнародних економічних відносин різного рівня та налагоджувати комунікації між ними. ФК10. Здатність обґрунтовувати доцільність застосування правових, економічних та дипломатичних методів (засобів) вирішення конфліктних ситуацій на міжнародному рівні. ФК12. Здатність використовувати нормативно-розпорядчі документи та довідкові матеріали при здійсненні професійної діяльності у сфері міжнародних економічних відносин. ФК14. Здатність спілкуватися на професійному та соціальному рівнях з використанням фахової термінології, включаючи усну і письмову комунікацію державною та іноземними мовами. ФК16. Здатність постійно підвищувати теоретичний рівень знань, генерувати й ефективно використовувати їх в практичній діяльності. ФК17. Здатність визначати напрямки регулювання та застосовувати методи оцінювання рівня економічної безпеки міжнародного бізнесу; аналізувати, оцінювати, розробляти і комунікувати тактичні і стратегічні схеми організації та ведення міжнародного бізнесу з урахуванням сильних і слабких сторін, можливостей і загроз.

Програмні результати	зазначення коду критерію	опис
	ПРН 1.	Відповідально ставитися до професійного самовдосконалення, усвідомлюючи необхідність навчання впродовж усього життя, проявляти толерантність та готовність до інноваційних змін.
	ПРН 3.	Використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології, програмні пакети загального і спеціального призначення.
	ПРН 4.	Систематизовувати й упорядковувати отриману інформацію щодо процесів і явищ у світовому господарстві; оцінювати та пояснювати вплив ендегенних і екзогенних факторів на них; формулювати висновки і розробляти рекомендації з урахуванням особливостей національного і міжнародного середовища.
	ПРН 5.	Володіти навичками самоаналізу (самоконтролю), бути зрозумілим для представників інших бізнес-культур та професійних груп різного рівня (з фахівцями з інших галузей знань/видів діяльності) на засадах цінування різноманітності, мультикультурності, толерантності та поваги до них.
	ПРН 6.	Планувати, організовувати, мотивувати, оцінювати та підвищувати результативність колективної праці, здійснювати дослідження в групі під керівництвом лідера, з урахуванням вимог та особливостей сьогодення в умовах обмеженості часу.
	ПРН 7.	Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.
	ПРН 11.	Обґрунтовувати власну думку щодо конкретних умов реалізації форм міжнародних економічних відносин на мега-, макро-, мезо- і мікрорівнях.
	ПРН 13.	Підбирати і вміло застосовувати аналітичний інструментарій дослідження стану та перспектив розвитку окремих сегментів міжнародних ринків товарів і послуг з використанням сучасних знань про методи, форми й інструменти регулювання міжнародної торгівлі.
	ПРН 15.	Визначати функціональні особливості, характер, рівень та ступінь взаємозв'язків між суб'єктами міжнародних економічних відносин різного рівня та налагоджувати комунікації між ними.
	ПРН 17.	Визначати причини, типи та характер міжнародних конфліктів і суперечок, обґрунтовувати і застосовувати економічні, юридичні та дипломатичні методи і засоби їх вирішення на міжнародному рівні, відстоюючи національні інтереси України.
	ПРН 20.	Відстоювати національні інтереси України з урахуванням безпекової компоненти міжнародних економічних відносин.
	ПРН 21.	Розуміти і мати навички з ведення ділового протоколу та ділового етикету у сфері міжнародних економічних відносин, враховуючи особливості міжкультурного спілкування на професійному та соціальному рівнях, як державною так і іноземними мовами.
	ПРН 23.	Усвідомлювати необхідність навчання впродовж життя з метою підтримки професійної компетентності на високому рівні.
	ПРН 25.	Презентувати результати дослідження, на базі яких розробляються рекомендації та заходи з адаптації до змін міжнародного середовища.
	ПРН 29.	Здійснювати аналіз і синтез міжнародної інформації; визначати інформаційну цінність міжнародних баз даних; розуміти і використовувати інформацію, що відображає діяльність міжнародних компаній; здійснювати конкурентну розвідку та інші інформаційно-аналітичні дослідження з широкого кола проблем міжнародного бізнесу, комунікувати їх результати у міжнародному бізнес-середовищі.

5. Структура освітнього компонента.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лк.	Сем	Конс	Сам.	Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Основи бізнес-комунікацій						
Тема 1. Сутність і значення бізнес-комунікацій у сучасному світі	8	2	2	-	4	ДС, ДБ, 4
Тема 2. Ефективні комунікаційні навички для бізнес-професіоналів	8	2	2	-	4	ДС, ДБ, РК, 4
Тема 3. Психологія ділового спілкування та емоційний інтелект	9	2	2	1	4	ДС, ДБ, РК, 4, Е - 30
Тема 4. Комунікаційна стратегія керівника: зовнішній та внутрішній виміри	9	2	2	1	4	ДС, Р - 4
Тема 5. Етика та стандарти бізнес-комунікацій	11	2	2	1	6	ДС - 4
Разом за змістовим модулем 1.	45	10	10	3	22	50
Змістовий модуль 2. Практичні аспекти бізнес-комунікацій						
Тема 6. Сучасні технології у бізнес-комунікаціях	8	2	2	-	4	ДС - 4
Тема 7. Технології ведення ділових переговорів	8	2	2	-	4	ДБ, РК Р - 4
Тема 8. Ділове письмове спілкування та міжнародне листування	9	2	2	1	4	ДС, РК, Р - 4
Тема 9. Бар'єри, маніпуляції та конфлікти у бізнес-комунікаціях	9	2	2	1	4	ДС, РК, Р 4
Тема 10. Крос-культурні комунікації у глобалізованому бізнесі	11	2	2	1	6	ДС, РК, Р 4, ІНДЗ - 30
Разом за змістовим модулем 2.	45	10	10	3	22	50
Всього годин/Балів	90	20	20	6	44	100

Методи контролю*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, РК – розв'язування кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача освіти, Р, Е – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору, Т – тест тощо

6. Завдання для самостійного опрацювання

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Сутність і значення бізнес-комунікацій у сучасному світі	4
2.	Ефективні комунікаційні навички для бізнес-професіоналів	4
3.	Психологія ділового спілкування та емоційний інтелект	4
4.	Комунікаційна стратегія керівника: зовнішній та внутрішній виміри	4
5.	Етика та стандарти бізнес-комунікацій	6
6.	Сучасні технології у бізнес-комунікаціях	4
7.	Технології ведення ділових переговорів	4
8.	Ділове письмове спілкування та міжнародне листування	4
9.	Бар'єри, маніпуляції та конфлікти у бізнес-комунікаціях	4
10.	Крос-культурні комунікації у глобалізованому бізнесі	6
	Разом	44 год.

7. Індивідуальне науково-дослідне завдання (ІНДЗ)

Здобувачі освіти досліджують особливості крос-культурних комунікацій у глобальному бізнес-середовищі, аналізують реальні кейси міжнародних компаній та оцінюють їхні комунікативні стратегії. Завдання передбачає застосування теоретичних моделей міжкультурної комунікації, виявлення викликів і можливостей для бізнесу, а також розробку пропозицій щодо ефективної взаємодії в мультикультурному середовищі. Результати оформлюються у форматі PowerPoint-презентації.

IV. ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо оцінювання: загальна максимальна кількість балів за курс становить 100 балів, які розподіляються наступним чином: до 40 балів за активну участь у семінарах, що оцінюється за рівнем підготовленості, активності в дискусіях, якістю аргументації; до 30 балів за написання есе, яке оцінюється за структурованістю викладення, аргументованістю позиції, логікою міркувань, оригінальністю аналізу; до 30 балів за виконання індивідуального науково-дослідного завдання (ІНДЗ), яке оцінюється за актуальністю та новизною дослідження, глибиною аналізу, обґрунтованістю висновків.

Політика викладача щодо здобувача освіти: відвідування занять є обов'язковим компонентом. При відсутності студента на семінарах із поважних причин, відпрацювання відбувається у формі письмового (від руки) виконання завдань. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Microsoft Teams) за погодженням із деканатом.

Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання модульної контрольної роботи та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний лист).

Питання для підготовки до тестових питань:

1. Що таке бізнес-комунікації та які їхні основні функції?
2. Які особливості бізнес-комунікацій відрізняють їх від інших видів комунікації?
3. Як впливає цифровізація на бізнес-комунікації?
4. Які основні тенденції розвитку бізнес-комунікацій у сучасному світі?
5. Які основні види бізнес-комунікацій існують?
6. Які комунікаційні навички є ключовими для успіху в бізнесі?
7. Що таке активне слухання, і як воно впливає на ефективність спілкування?
8. Як правильно використовувати невербальні комунікаційні засоби в діловому середовищі?
9. Які методи покращення усного мовлення використовують бізнес-професіонали?
10. Як аргументовано та переконливо висловлювати свою думку?
11. Що таке емоційний інтелект, і яку роль він відіграє у бізнес-комунікаціях?
12. Як емоційний інтелект впливає на роботу керівника та колективу?
13. Які основні психологічні механізми впливають на ділове спілкування?
14. Як керувати емоціями в стресових комунікаційних ситуаціях?
15. Які техніки самоконтролю та регулювання емоцій існують у бізнес-середовищі?
16. Які особливості зовнішньої та внутрішньої комунікаційної стратегії керівника?
17. Які методи використовує керівник для формування ефективної комунікації в команді?
18. Як створювати і підтримувати корпоративну культуру через комунікацію?
19. Які особливості кризової комунікації керівника?
20. Як вибір стилю керівництва впливає на ефективність бізнес-комунікацій?
21. Які основні принципи етичної поведінки в бізнес-комунікаціях?
22. Як дотримання етичних норм впливає на репутацію компанії?
23. Що таке корпоративна соціальна відповідальність і як вона пов'язана з бізнес-комунікаціями?
24. Які правила комунікації прийняті в міжнародному бізнесі?
25. Які найбільш поширені етичні дилеми у сфері бізнес-комунікацій?
26. Які цифрові інструменти використовуються у сучасних бізнес-комунікаціях?
27. Як соціальні мережі впливають на корпоративні комунікації?
28. Які переваги та ризики використання штучного інтелекту в бізнес-комунікаціях?
29. Що таке віртуальні комунікації, і які їхні особливості?
30. Які технології автоматизації комунікацій використовуються в сучасних компаніях?
31. Які основні етапи ділових переговорів?
32. Які стратегії ведення переговорів використовують бізнес-професіонали?
33. Як підготуватися до ефективних переговорів?
34. Які основні техніки впливу та переконання у переговорах?

35. Як розпізнати та нейтралізувати маніпуляції у ділових переговорах?
36. Які основні вимоги до складання ділового листа?
37. Які особливості ділового листування в міжнародному середовищі?
38. Як правильно оформлювати електронну ділову переписку?
39. Які найбільш поширені помилки у діловому письмі?
40. Які стандарти існують для складання ділових документів?
41. Які основні бар'єри комунікації можуть виникати в бізнесі?
42. Як подолати психологічні бар'єри у діловому спілкуванні?
43. Які види маніпуляцій найчастіше використовуються у бізнес-комунікаціях?
44. Як ефективно керувати конфліктами в діловому середовищі?
45. Які техніки медіації допомагають вирішувати конфлікти у бізнесі?
46. Що таке крос-культурна комунікація, і чому вона важлива у бізнесі?
47. Які культурні особливості можуть впливати на ділове спілкування?
48. Як уникати міжкультурних непорозумінь у міжнародному бізнесі?
49. Які підходи до ведення переговорів використовують у різних культурах?
50. Як адаптувати комунікаційні стратегії до міжнародного контексту?

V. ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Форма підсумкового контролю – залік. Залік виставляється здобувачеві автоматично, якщо ним виконано усі види передбачених силабусом освітнього компонента робіт та одержано 60 або більше балів. Якщо здобувач освіти набрав менше, ніж 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються. Максимальна кількість балів під час ліквідації академічної заборгованості з заліку – 100. Повторне складання заліку допускається не більше як два рази: один раз – викладачеві, другий – комісії, яку створює декан факультету (див. Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів ВНУ імені Лесі Українки – <http://surl.li/ddfha>).

VI. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Шкала оцінювання знань здобувачів освіти з освітніх компонентів, де формою контролю є залік

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	
67 -74	
60 - 66	
1 – 59	Незараховано (необхідне перескладання)

VII. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

1. Communication for Business Success. URL: <https://open.umn.edu/opentextbooks/textbooks/business-communication-for-success>
2. Essentials of Business Communication. URL: <https://www.cag.edu.tr/uploads/site/lecturer-files/mary-guffey-essentials-of-business-communication-2016-yzss.pdf>
3. Peter Hartley and Clive G. Bruckmann. Business Communication. URL: <https://dcomm.org/wp-content/uploads/2019/05/Business-Communication-PDFDrive.com-.pdf>
4. Авраменко О. О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Навч. Посібник. «Лілея_НВ», І.Франківськ, 2015. 160 с. URL: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf

5. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано Франківськ, «ЛілеяНВ», 2015. 160 с. URL: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf
6. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг» / Укладач: Л.М. Шульгіна. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/09649bd4-8ca8-4d3e-a6be-55c22f88f1b0/content>
7. Бородкін Є.І., Комарова К.В., Липовська Н.А., Тарасенко Т.М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навчальний посібник. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184 с.
8. Доброскок І.І., Овсієнко Л.М. Організація сучасної ділової комунікації : навчальний посібник для студентів ВНЗ. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2015. 446 с.
9. Кухарик В. В. Особливості етикету дарування ділових подарунків у різних країнах. *Modern Economics*. 2022. № 33(2022). С. 44-49. URL: DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V33\(2022\)-06](https://doi.org/10.31521/modecon.V33(2022)-06).
10. Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 10-те, випр. і допов. Київ: Алерта, 2022. 312 с. URL: https://alerta.kiev.ua/img/cms/PDF/Shevchuk_Ukr_dilove_movl_22_Zmist.pdf