

Міністерство освіти і науки України  
Львівський національний університет імені Івана Франка

Історичний факультет  
Кафедра соціології

Затверджено  
на засіданні кафедри соціології  
історичного факультету  
Львівського національного університету  
імені Івана Франка  
(протокол № 7 від 8 лютого 2021 р.)

Завідувач кафедри  Пачківський Ю.Ф.

**Силабус з навчальної дисципліни**  
**«Основи бізнес-комунікації»**,  
що викладається в межах ОПП першого бакалаврського рівня вищої освіти  
для здобувачів зі спеціальності 054 Соціологія

Львів - 2021

**Силабус курсу  
«Основи бізнес-комунікації»  
2023-2024 навчального року**

<b>Назва дисципліни</b>	<b>Основи бізнес-комунікації</b>
<b>Адреса викладання курсу</b>	Львівський національний університет імені Івана Франка
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	Історичний факультет, кафедра соціології
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	05 Соціальні та поведінкові науки; 054 Соціологія
<b>Викладачі курсу</b>	Кудринська Анна Іванівна, к. с. н., доцент, доцент кафедри соціології
<b>Контактна інформація викладачів</b>	<a href="mailto:akudrinska@ukr.net">akudrinska@ukr.net</a>
<b>Консультації по курсу відбуваються</b>	Консультації в день проведення семінарських занять за попередньою домовленістю
<b>Сторінка курсу</b>	
<b>Інформація про курс</b>	Курс розроблено таким чином, щоб надати його учасникам необхідний теоретичний і фактографічний матеріал для отримання цілісної картини щодо специфіки комунікативних процесів у сучасній організації та бізнес-середовищі, особливостей використання технологій ділової комунікації, етичних норм ділових взаємовідносин
<b>Коротка анотація курсу</b>	Курс «Основи бізнес-комунікації» є вибірковою навчальною дисципліною, що викладається у 4 семестрі
<b>Мета та цілі курсу</b>	<u>Метою</u> вивчення вибіркової навчальної дисципліни «Основи бізнес-комунікації» є: ознайомлення студентів із теоретичними основами ділової комунікації, специфікою комунікативних процесів у бізнес-середовищі, етичними нормами ділових взаємовідносин; особливостями розгортання конфліктів, що виникають у процесі ділових комунікацій.  <u>Цілі курсу</u> : формування навичок керування комунікативним процесом, уміння вести конструктивні ділові комунікації.
<b>Література для вивчення дисципліни</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бобик, В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз [Текст]: моногр. — К.: МАУП, 2005</li> <li>2. Ботвіна Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділової комунікації. — К., 2002. – 208 с.</li> <li>3. Браун Л. Имидж – путь к успеху : пер. с англ. / Браун Л. – СПб. : Питер, 2001. – 188 с.</li> <li>4. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Гах Й. М. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.</li> </ol>

	<p>5. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.</p> <p>6. Конфлікти у сумісній діяльності / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В.Петровська та ін. – К.: Сфера, 1997. – 95 с.</p> <p>7. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты. – М.: Стрингер, 1992. – 215 с.</p> <p>8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / Кубрак О. В. – Суми : ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288 с.</p> <p>9. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.</p> <p>10. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.</p> <p>11. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : навч. посібник / Тимошенко Н. Л. – К. : Знання, 2006. – 391 с.</p> <p>12. Хофстеде Г. Культура бізнесу // Кур'єр ЮНЕСКО. – 2001. – Червень. – С. 12—16.</p> <p>13. Цапова В. О. Ділова етика як складова частина духовно-етичного самовизначення людини / Цапова В. О. // Духовність українства. – 2002. – № 4. – С. 110 – 114.</p> <p>14. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. / Шеломенцев В. М. – К. : Лібра, 2003. – 416 с.</p> <p>15.15.</p>
<b>Тривалість курсу</b>	90 год
<b>Обсяг курсу</b>	32 години аудиторних занять. З них: 16 год. – лекції, 16 год. – семінарські заняття. 58 години самостійної роботи
<b>Очікувані результати навчання</b>	<p>Після завершення курсу його учасник буде:</p> <p><u>знати:</u> комунікативно-категоріальний апарат ділових комунікацій; специфіку комунікативних процесів у бізнес-середовищі; особливості використання технологій ділової комунікації; різновиди та особливості механізму розгортання конфліктів, що виникають у процесі ділових комунікацій; стратегії поведінки та різновиди психологічних впливів у конфлікті; альтернативні підходи до вирішення конфліктів;</p> <p><u>вміти:</u> керувати комунікативним процесом; відстоювати власну точку зору, не руйнуючи відносини; аналізувати особливості комунікаційних процесів в організації, продуктивно долати комунікативні бар'єри; обирати адекватні бізнес-процесу та діловій ситуації засоби комунікації; виявляти причини виникнення та передбачити динаміку розгортання конфліктів; застосовувати способи й прийоми конструктивного розв'язання конфліктів.</p>
<b>Ключові слова</b>	Комунікація, ділове спілкування, ділові зустрічі, етика ділових відносин, конфлікт
<b>Формат курсу</b>	Очний

Теми	Форма заняття	Література, ресурси	Завдання, години	Термін виконання
1. Комунікація: сутність та основні поняття	Лекція, семінарські заняття	Бобик, В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз [Текст]: моногр. – К.: МАУП, 2005; Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002 г. – 461 с.	4 (2/2)	
2. Діловий етикет як основа поведінки у бізнес середовищі.	Лекція, семінарські заняття	Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Гах Й. М. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.; Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.; Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / Кубрак О. В. – Суми : ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288 с.; Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.; Сабат Э. М. Бизнес-этикет : пер. с англ / Сабат Э. М. – М. : ФАИРПРЕСС, 1999. – 240 с.; Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.; Цапова В. О. Ділова етика як складова частина духовно-етичного самовизначення людини / Цапова В. О. // Духовність українства. – 2002. – № 4. – С. 110 – 114; Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. / Шеломенцев В. М. – К. : Лібра, 2003. – 416 с.	8 (4/4)	
3. Імідж ділової людини	Лекція, семінарські заняття	Браун Л. Имидж – путь к успеху / Браун Л. – СПб. : Питер Пресс, 1996. – 288 с.; Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.; Палеха Ю. І. Етика ділових	4 (2/2)	

		відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.; Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посібник / Тимошенко Н. Л. – К. : Знання, 2006. – 391 с.; Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. / Шеломенцев В. М. – К. : Лібра, 2003. – 416 с.		
4. Ділові зустрічі та переговори. Техніка ділового спілкування	Лекція, семінарські заняття	Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Гах Й. М. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.; Казаринова, Н.В. Межличностное общение [Текст]: конспект лекцій / Н.В. Казаринова. - СПб.: Речь, 2000; Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учебн. пособие / Ботавина Р. Н. – М. : “Финансы и статистика”, 2004. – 208 с.; Ботвіна Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділової комунікації. — К., 2002. – 208 с.;	4 (2/2)	
5. Взаєморозуміння та конфлікти в бізнес-середовищі	Лекція, семінарські заняття	Конфлікти у сумісній діяльності / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В.Петровська та ін. – К.: Сфера, 1997. – 95 с. ; Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / Кубрак О. В. – Суми : ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288 с.; Хофстеде Г. Культура бізнесу // Кур'єр ЮНЕСКО.— 2001.— Червень. — С. 12—16; Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. / Шеломенцев В. М. – К. : Лібра, 2003. – 416 с.; Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М.: Джон Уайли энд Санз, 2000. – 286 с.	8 (4/4)	
6. Організація ділових прийомів	Лекція, семінарські заняття	Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.; Петрушин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса. – М.: Дело, 2000. – 280 с.; Радченко С.Г. Етика бізнесу. Практикум. Навчальний посібник. - Видавництво: Київський національний торговельно-економічний університет, 2009. – 192 с.Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена :	4 (2/2)	

		навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.; Ягер Дж.		
<b>Підсумковий контроль</b>	Залік			
<b>Пререквізити</b>	–			
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватись під час викладання курсу</b>	Презентація, лекції, дискусія			
<b>Необхідне обладнання</b>	Мультимедійний проектор			
<b>Критерії оцінювання</b>	<p>Оцінювання проводиться за 100 бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:  семінарські заняття – 60% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 60 балів;  контрольні роботи – 40% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 40 балів.</p> <p>Залік виставляється за підсумками роботи впродовж семестру, враховуючи кількість балів, отриманих на семінарських заняттях, та за письмові контрольні роботи.  Підсумкова максимальна кількість – 100 балів.</p>			
<b>Опитування</b>	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенні курсу.			