

**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 № 1 від 28 серпня 2023 р.)

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

д.с.н., проф. Пачковський Ю.Ф.

**Силабус з навчальної дисципліни**  
**«Ділові комунікації»,**  
**що викладається в межах ОПІ Соціологія**  
**другого (магістерського) рівня вищої освіти для здобувачів**  
**зі спеціальності 054 Соціологія**

**Львів 2023**

<b>Назва курсу</b>	<b>Ділові комунікації</b>
<b>Адреса викладання навчальної дисципліни</b>	м. Львів, Львівський національний університет імені Івана Франка, вул. Університетська 1, 79000
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	Історичний факультет, кафедра соціології
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» Спеціальність 054 «Соціологія»
<b>Викладач навчальної дисципліни</b>	Кудринська Ганна Іванівна, кандидат соціологічних наук, доцент, доцент кафедри соціології
<b>Контактна інформація викладача</b>	Електронна адреса: <a href="mailto:akudrinska@ukr.net">akudrinska@ukr.net</a> ; <a href="mailto:hanna.kudrynska@lnu.edu.ua">hanna.kudrynska@lnu.edu.ua</a> Сторінка викладача: <a href="https://clio.lnu.edu.ua/employee/kudrynska-a-i">https://clio.lnu.edu.ua/employee/kudrynska-a-i</a> Місце знаходження: Львів, Львівський національний університет імені Івана Франка, вул. Університетська 1, ауд. 318
<b>Консультації з навчальної дисципліни відбуваються</b>	<b>Консультації:</b> згідно графіку консультацій (вул. Університетська, 1, головний корпус Львівського національного університету імені Івана Франка, історичний факультет, III поверх, ауд. № 319), а також у день проведення семінарських занять.
<b>Сторінка навчальної дисципліни</b>	<a href="https://clio.lnu.edu.ua/course/dilovi-komunikatsii">https://clio.lnu.edu.ua/course/dilovi-komunikatsii</a>
<b>Інформація про навчальну дисципліну</b>	«Ділові комунікації» - вибіркова навчальна дисципліна зі спеціальності 054 «Соціологія» для освітньої програми «Соціологія», що викладається у 3 семестрі в обсязі 3 кредити ECTS
<b>Коротка анотація курсу</b>	Курс розроблено таким чином, щоб надати його учасникам необхідний теоретичний і фактографічний матеріал для отримання цілісної картини щодо специфіки комунікативних процесів; формування системи знань із ефективної комунікації, зокрема особливостей використання технологій ділової комунікації у професійній діяльності
<b>Мета та цілі курсу</b>	<i>Метою</i> вивчення вибіркової навчальної дисципліни «Ділові комунікації» є: ознайомлення здобувачів із теоретичними основами ділової комунікації, специфікою комунікативних процесів, етичними нормами ділових взаємовідносин; особливостями розгортання та врегулювання конфліктів, що виникають у процесі ділових комунікацій.  <i>Цілі курсу:</i> формування комунікативної компетентності як важливої характеристики сучасного фахівця, навичок керування комунікативним процесом, уміння вести конструктивні ділові комунікації.

**Література для  
вивчення дисципліни**

**Основна література:**

1. Бородкін Є.І., Комарова К.В., Липовська Н.А., Тарасенко Т.М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навчальний посібник. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184 с.
2. Бучацька І.О., Дубовик Т.В. Ділові переговори: навч. посіб. Київ Київ.нац. торг-екон. ун-т, 2012. 252 с.
3. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посіб. / Уклад. Ю. І. Палеха. К.: Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.
4. Доброскок І.І., Овсієнко Л.М. Організація сучасної ділової комунікації : навчальний посібник для студентів ВНЗ. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2015. 446 с.
5. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання /В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отіч. К.: ДЕДУТ, 2008. 293 с.
6. Павленко О.О. Теорія і практика навчання ділової комунікації: монографія. Дніпропетровськ: АМСУ, 2003. 261 с.
7. Прищак М. Д. Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник . Вінниця : ВНТУ, 2016. 151 с
8. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с

**Додаткова література:**

1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ: Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
2. Денисюк Ж.З. Інтернет-комунікація як тренд повсякденних соціальних практик. *Культура і сучасність*. 2016. № 1. С. 27-3
3. Лисенко О.М., Кримова Н.О. Комунікативна парадигма як основа практики врегулювання конфліктів. *Габітус*. 2020. Вип. 12. Т.1. С. 57-61.
4. Козирев М.П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2014. № 1. С. 201-211
5. Холод О. Соціальні комунікації: тенденції розвитку : навчальний посібник / 2-ге вид., перероб. й доп. Київ: Вид-во «Білий Тигр», 2018. 370 с.
6. Шабаєва М.Л. Комунікативні практики: основні підходи до вивчення. *Філософія і політологія в контексті сучасної культури*. 2012. Вип. 3. С. 136-141.

**Інтернет-джерела:**

1. Авраменко О.О. , Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Навч. Посібник. «Лілея\_НВ», І.Франківськ, 2015. 160с. URL: [http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki\\_pracevlasht/dilove\\_spilkuv\\_1.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf)
2. Барабанова Н.Р. Структурна характеристика соціально-ділової комунікації у професійній сфері. Вісник ХДАК. 2015 Вип. 47. URL: [https://ic.ac.kharkov.ua/nauk\\_rob/nauk\\_vid/rio\\_old\\_2017/vh/v47/13.pdf](https://ic.ac.kharkov.ua/nauk_rob/nauk_vid/rio_old_2017/vh/v47/13.pdf)
3. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент URL:: [http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna\\_neverbalna\\_komunikatsiya](http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya).
4. Ділове спілкування: навчально-методичний комплекс дисципліни: навч. посіб. для здобувачів ступеня магістра за освітньо-професійною

	<p>програмою «Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність». Укл.: О.І. Боковець. К. : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 62 с. URL: <a href="https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/48219/1/Dilove.pdf">https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/48219/1/Dilove.pdf</a></p> <p>5. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник, Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с. URL: <a href="https://vo.uu.edu.ua/pluginfile.php/660815/mod_resource/content.pdf">https://vo.uu.edu.ua/pluginfile.php/660815/mod_resource/content.pdf</a></p> <p>6. Ковбасюк О.В. Комунікативні бар'єри у професійному спілкуванні співробітників органів внутрішніх справ та їх мінімізація. URL: <a href="https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2009/5_2009/18.pdf.pdf">https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2009/5_2009/18.pdf.pdf</a></p> <p>7. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <a href="http://www.nbuv.gov.ua">www.nbuv.gov.ua</a></p> <p>8. Терещенко С.І. Сучасні форми бізнес-комунікації в міжкультурному дискурсі. URL: <a href="https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/8366/189-196.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/8366/189-196.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p> <p>9. Тищенко О. Мова інтернет-спілкування: стиль, норма, освіта. <i>Слово</i>. URL: <a href="https://dyvoslovo.com.ua/wp-content/uploads/2016/03/10-1211.pdf">https://dyvoslovo.com.ua/wp-content/uploads/2016/03/10-1211.pdf</a>.</p>
<b>Обсяг курсу</b>	Загальний обсяг 90 академічних годин. З них: зокрема 40 годин аудиторних занять (20 год лекційних занять, 20 год. практичних занять та 50 год. самостійної роботи)
<b>Очікувані результати навчання</b>	<p>Після завершення цього курсу здобувач буде:</p> <p><b>знати:</b></p> <p>комунікативно-категоріальний апарат ділових комунікацій; специфіку комунікативних процесів; 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><b>вміти:</b></p> <p>використовувати засоби вербальної та невербальної комунікації в різних ситуаціях; керувати комунікативним процесом; відстоювати власну точку зору, не руйнуючи відносини; аналізувати особливості комунікаційних процесів в організації, усвідомлювати комунікативні бар'єри та ефективно їх долати; обирати адекватні професійній ситуації способи комунікації; виявляти причини виникнення та передбачити динаміку розгортання конфліктів у процесі комунікації; обирати адекватні способи й прийоми конструктивного розв'язання конфліктів у професійній діяльності; ефективно керуватися етичними нормами в ділових комунікаціях.</p>
<b>Ключові слова</b>	Комунікація, види ділового спілкування, комунікативні бар'єри, сучасні комунікаційні технології, конфлікт, етика ділового спілкування.
<b>Формат курсу</b>	Очний.
<b>Теми</b>	Детально див. Додаток «Схему курсу»**
<b>Підсумковий контроль, форма</b>	Залік в кінці семестру.

<b>Пререквізити</b>	Для вивчення курсу здобувачі потребують базових знань із навчальних дисциплін «Нові виміри сучасного соціологічного знання», «Культурсоціологічний аналіз сучасного суспільства», достатніх для сприйняття категоріального апарату з соціології та розуміння джерел.
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	Лекції, презентації, індивідуальні творчі завдання, дискусії. самостійна робота, групова робота.
<b>Необхідне обладнання</b>	Комп'ютер з доступом до Інтернету
<b>Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)</b>	<p>Оцінювання знань здобувача здійснюється за 100-бальною шкалою. Максимальна кількість балів при оцінюванні знань за поточну успішність становить 100 балів.</p> <p>Як засоби діагностики успішності навчання та засвоєння отриманих знань здобувачами використовуються відповіді на семінарських заняттях, завдання модульного контролю, перевірка якості виконання творчих індивідуальних проєктів.</p> <p>Передбачається комплексне оцінювання роботи студентів:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• на лекційних заняттях (участь у дискусіях та обговореннях) (20 балів);</li> <li>• на семінарських заняттях (відповіді на питання, участь у дискусіях, опонування виступу колеги, робота в групах) (40 балів);</li> <li>• контрольні заміри (модулі) (20 балів: модулі, за кожен з яких студент має змогу отримати максимально 10 балів);</li> <li>• оцінка за навчальний проєкт (ІНДЗ), та робота над розробкою та представленням навчальної презентації (20 балів)</li> </ul> <p>Зарахування заліку можливе за умови набрання студентом не менше 51 балів зі 100 можливих та виконання усіх передбачених навчальним планом видів робіт.</p> <p><b>Індивідуальні завдання студентів</b> із дисципліни передбачені впродовж семестру у формі: вивчення літературних джерел, рекомендованих для опанування тем і проблем та підготовки доповідей за ними. В жодному разі загальна сума балів за ІНДЗ не може перевищувати 20 балів</p> <p><b>Академічна доброчесність:</b> очікується, що ІНДЗ студентів будуть їхніми оригінальними міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, втручання в роботу інших студентів становлять, однак не обмежують прикладів можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак цього є підставою для незарахування тієї або іншої роботи студента викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються</p> <p><b>Відвідування занять</b> є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі практичні заняття курсу та інформують викладача про неможливість відвідати заняття. Студенти зобов'язані дотримуватися всіх термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених курсом для їх виконання та своєчасного оцінювання.</p> <p><b>Література.</b> Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно,</p>

	<p>буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p> <p><b>Політика виставлення балів.</b> Враховуються бали, набрані в поточному навчанні, бали за індивідуальні презентації та письмові роботи й завдання самостійної роботи. При цьому, обов'язково враховуються присутність на заняттях й активність студента під час практичного заняття; дотримання академічної доброчесності, своєчасність виконання поставлених завдань.</p>
<p><b>Питання до модульного контролю</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значимість комунікації в повсякденності.</li> <li>2. Комунікація як форма соціальної взаємодії.</li> <li>3. Комунікація у площині соціогуманітарного дискурсу.</li> <li>4. Концептуальні витoki вивчення соціальних комунікацій.</li> <li>5. Парадигмальний підхід до вивчення соціальних комунікацій.</li> <li>6. Соціологічні та психологічні моделі комунікації.</li> <li>7. Комунікаційні бар'єри та шляхи їх подолання.</li> <li>8. Гендерні аспекти комунікативної поведінки.</li> <li>9. Сутність, специфіка та форми ділової комунікації.</li> <li>10. Взаєморозуміння у процесі ділових комунікацій. Ефекти міжособистісного сприйняття.</li> <li>11. Ділові комунікації як регулятор офіційних стосунків комунікантів.</li> <li>12. Маніпуляції в комунікаціях. Психологічний вплив на співрозмовника.</li> <li>13. Вплив маніпулятивних дій на міжособистісне спілкування.</li> <li>14. Морально-психологічні аспекти ділових комунікацій.</li> <li>15. Ділові комунікації як інструмент конструювання репутації.</li> <li>16. Конфлікт як форма комунікації. Типові помилки учасників конфліктної взаємодії.</li> <li>17. Профілактика та прогнозування конфліктів у процесі ділових комунікацій.</li> <li>18. Комунікативна парадигма як основа практики регулювання конфліктів.</li> <li>19. Порушення комунікативних норм як конфліктогенний фактор.</li> <li>20. Переговорний процес як інструмент налагодження ділових комунікацій.</li> <li>21. Роль іміджу у ділових комунікаціях.</li> <li>22. Психологічна культура ділових комунікацій.</li> <li>23. Ділові комунікації в міжкультурному просторі. Довіра та ділові комунікації: алгоритм впливу.</li> <li>24. Можливості сучасних комунікаційних технологій.</li> <li>25. Ділові комунікації у віртуальній реальності.</li> <li>26. Нетикет і ділові комунікації.</li> <li>27. Інтернет-комунікації як невід'ємна складова ділових комунікацій.</li> <li>28. Моральні цінності та ділові комунікації. Основні етичні принципи ділових комунікацій.</li> <li>29. Роль корпоративної культури у ділових комунікаціях.</li> <li>30. Мистецтво суперечки у процесі ділових комунікацій</li> </ol>

**Опитування**

Анкету-оцінку з метою оцінювання якості навчальної дисципліни буде надано по завершенню її викладання.

**Додаток. Схема курсу «Ділові комунікації»**

Тиж. / год	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)	Література / Ресурси в інтернеті	Завдання, год.	Термін виконання
1/9 год.	Тема 1. Комунікація у повсякденному житті та професійній діяльності: категоріально-понятійний апарат.	Лекція, практичне заняття – 4 год.	Основна: 1, 4, 6 Додаткова: , 5, 6, Інтернет-джерела: 1,2,4,5	Самостійна робота – 5 год. Опрацювання основних понять та категорій.	1-й тиждень
2/9 год.	Тема 2. Комунікативні бар'єри у професійному спілкуванні.	Лекція, практичне заняття – 4 год.	Основна: 1, 4, Додаткова: 4, 5, 6 Інтернет-джерела: 1,2, 5, 6	Самостійна робота – 5 год. Опанування сутності комунікативних бар'єрів, їх різновидів і шляхів подолання	2-й тиждень
3/9 год.	Тема 3. Психологічна культура ділової розмови	Лекція, практичне заняття – 4 год	Основна: 1, 4, 7 Додаткова: 1, 5 Інтернет-джерела: 4, 5, 7	Самостійна робота – 5 год. Опанування психологічних принципів ділового спілкування	3-й тиждень
4/9 год.	Тема 4. Сучасні комунікаційні технології. Комунікація у віртуальній реальності.	Лекція, практичне заняття – 4 год	Основна: 1, 4, 6 Додаткова: 2, 5, 6 Інтернет-джерела: 5, 8, 9	Самостійна робота – 5 год. Опанування особливостей та різновидів комунікацій у віртуальній реальності.	4-й тиждень



5/9 год.	Тема 5. Специфіка спілкування з зарубіжними діловими партнерами.	Лекція, практичне заняття – 4 год.	Основна: 2, 3, 6 Додаткова: 1, 5, 6 Інтернет-джерела: 1, 2, 4, 5, 8	Самостійна робота – 5 год.  Опанування особливостей спілкування з зарубіжними діловими партнерами	5-й тиждень
6/9 год.	Тема 6. Конфлікт як форма комунікації. Стратегії та тактики поведінки.	Лекція, практичне заняття – 4 год.	Основна: 1, 5, 6, 8 Додаткова: 1, 4, 5 Інтернет-джерела: 4, 5, 6, 7	Самостійна робота – 5 год.  Опанування причин виникнення та особливостей розгортання конфліктів у процесі ділових комунікацій	6-й тиждень
7/9 год.	Тема 7. Маніпуляції та комунікація.	Лекція, практичне заняття – 4 год.	Основна: 1, 5, 6 Додаткова: 1, 5, 6 Інтернет-джерела: 4, 5, 6, 7, 9	Самостійна робота – 5 год.  Опанування маніпулятивного потенціалу комунікативних процесів	7-й тиждень
8/9 год.	Тема 8. Переговорний процес як спосіб врегулювання конфліктів у професійній діяльності	Лекція, практичне заняття – 4 год.	Основна: 1, 5, 6, 8 Додаткова: 1, 4, 5 Інтернет-джерела: 4, 5, 6, 7	Самостійна робота – 5 год.  Опанування сутності переговорного процесу, його особливостей і можливостей у врегулюванні конфліктних ситуацій	8-й тиждень

9/9 год.	Тема 9. Мистецтво суперечки	Лекція, 9практичне заняття – 4 год	Основна: 1, 4, 5 Додаткова: 1, 5, 6 Інтернет-джерела: 1, 3, 4, 5	Самостійна робота – 5 год. Опанування мистецтвом грамотно сперечатися з опонентом у ділових комунікаціях	9-й тиждень
10/9 год.	Тема 10. Культура ділової комунікації (мовна, логічна, психологічна). Невербальна культура ділової бесіди. Імідж та етикет у ділових комунікаціях	Лекція, практичне заняття – 4 год	Основна: 1, 2, 4, 6, 7 Додаткова: 2, 4, 6 Інтернет-джерела: 1, 3, 4, 5, 8, 9	Самостійна робота – 5 год. Опанування сутності культурних аспектів у ділових комунікаціях, а також принципів конструювання іміджу.	10-й тиждень
<b>Разом 90 год.</b>		<b>40 год.</b>		<b>50 год.</b>	