



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСАМИ ТА БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан
_____ доц. А.В. Сташишин
(підпис)

«28» серпня 2020 р.

ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ ФІНАНСАМИ
ТА БІЗНЕСІ

(назва навчальної дисципліни)

галузь знань: 07 Управління та адміністрування,
05 Соціальні та поведінкові науки
(шифр та найменування галузі знань)

спеціальність: 071 «Облік і оподаткування»
051 «Економіка»
(код та найменування спеціальності)

освітній ступінь: бакалавр

Програма з навчальної дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» для студентів за галуззю знань 07 «Управління та адміністрування», 05 «Соціальні та поведінкові науки» освітнього ступеня бакалавр

“28” серпня 2020 року – 10 с.

Розробник:

Завальницька Н.Б. – доцент кафедри фінансового менеджменту,
к.е.н., доцент

Розглянуто та ухвалено на засіданні кафедри фінансового менеджменту ЛНУ ім. І.Франка

Протокол № 1 від «27» серпня 2020 р.

Завідувач кафедрою фінансового менеджменту, проф.

Ситник Н.С.

«27» серпня 2020 року

Розглянуто та ухвалено Вченою радою факультету управління фінансами та бізнесу

Протокол № 1 від «28» серпня 2020 р.

ЗМІНИ

до робочої програми навчальної дисципліни

Навчальний рік	Дата засідання кафедри (перезатвердження робочої програми)	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри
2020-2021	Відповідно до регламенту організації освітнього процесу в дистанційному режимі від 31.08.2020р., починаючи з 01.09.2020р. лекції з навчальної дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» проводяться онлайн із використанням технологій дистанційного навчання – хмарного середовища Office 365	27.08.2020р. № 1	
2020-2021	Відповідно до розпорядження «Про організацію освітнього процесу на факультеті управління фінансами та бізнесу із застосуванням дистанційних технологій у 1-му семестрі 2020-2021 навчального року» від 16.09.2020р. з 21 вересня 2020 року до 31 жовтня 2020 р. лекційні та семінарські (практичні) заняття з навчальної дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» проводяться в дистанційному режимі із застосуванням технологій дистанційного навчання – хмарного середовища Office 365	Розпорядження від 16.09.2020р. № 141-р	

©Завальницька Н.Б.,2020 рік

©ЛНУ ім. І.Франка,2020 рік

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Предмет навчальної дисципліни

Предметом дисципліни “Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі” є сукупність форм та методів комунікативного менеджменту, а також вивчення можливостей застосування комунікативного менеджменту у сфері фінансів та комерційної діяльності.

Мета навчальної дисципліни

Мета дисципліни “Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі” - освоєння та закріплення студентами знань, пов'язаних із комунікативним менеджментом; формування системи знань і практичних навичок ефективної комунікації та комунікативних технологій в умовах управління фінансами та у бізнесі.

Основні завдання

Завдання дисципліни “Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі” полягають в усвідомленні сутності основних понять і категорій комунікативного менеджменту, загальних елементів процесу комунікацій; отриманні фундаментальних знань щодо змісту та процесів здійснення етапів комунікацій; розвитку і закріпленні навичок використання прийомів, способів та інструментів управління комунікаціями, які виправдали б себе на практиці; створенні методичної бази для вивчення в майбутньому спеціальних управлінських дисциплін, зокрема, управлінських комунікацій.

1.1. Місце навчальної дисципліни в структурно-логічній схемі

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Мікроекономіка	Прогнозування соціально-економічних процесів
Макроекономіка	Комп'ютерна графіка
Історія української культури	Аналіз господарської діяльності
Економіка у європейській інтеграції	
Економіка і фінанси суб'єктів підприємництва	

1.2. Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
<p>Здатність досліджувати тенденції та особливості розвитку комунікативних процесів, оцінювати їх вплив на ділову успішність та конкурентоздатність в управлінні фінансами та бізнесом.</p> <p>Здатність до діагностики системи комунікації в підприємстві, організації.</p> <p>Здатність до створення корпоративного та особистого іміджу на базі комунікації.</p> <p>Здатність здійснювати ефективні письмові та усні комунікації.</p> <p>Здатність організувати та провести ділову зустріч, переговори, ділову гостину.</p> <p>Здатність вміло використовувати мову тіла під час ділових контактів.</p> <p>Здатність визначати, обґрунтовувати та брати відповідальність за професійні рішення.</p> <p>Здатність підтримувати належний зовнішній вигляд та постійно підвищувати свою професійну підготовку на основі саморозвитку та самопрезентації.</p>	<p>Знати та розуміти стандарти, норми та правила комунікації в управлінні фінансами та бізнесу.</p> <p>Знати і розуміти теоретичні основи та принципи організації та здійснення комунікативних контактів.</p> <p>Застосовувати відповідні методи та моделі для підготовки та проведення письмових та усних комунікацій.</p> <p>Розуміти принципи, методи та інструменти, які використовуються під час підготовки ділових зустрічей, переговорів та гостини.</p> <p>Застосовувати сучасні технології формування сучасного іміджу конкурентоспроможного підприємства та успішного управління.</p> <p>Формувати і аналізувати звітність про здійсненні заходи у сфері комунікацій в управлінні фінансами та бізнесу, а також правильно інтерпретувати отриману інформацію.</p> <p>Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до ділових партнерів.</p> <p>Володіти загальнонауковими та спеціальними методами комунікацій для забезпечення надійного партнерства в сферах фінансів та бізнесу.</p>

Розділ 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

- Тема 1. Комунікації в управлінні фінансами та бізнесом: теоретичні, організаційні та правові засади.
- Тема 2. Комунікативний аспект спілкування.
- Тема 3. Організація письмових контактів як форми комунікації.
- Тема 4. Організація ділових зустрічей як інструмент комунікації.
- Тема 5. Підготовка та проведення ділових переговорів: інструменти, тактика, стратегія, психологічні аспекти.
- Тема 6. Невербальна комунікація.
- Тема 7. Гостинність як форма спілкування.
- Тема 8. Комунікації в протоколі дарування.
- Тема 9. Зовнішній вигляд як запорука успішних комунікацій.
- Тема 10. Корпоративний імідж як складна комунікативна система.
- Тема 11. Комунікативна компетентність особистості керівника.
- Тема 12. Конфлікт. Зони комфорту. Типи поведінкових реакцій.

Розділ 3. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ТЕМА 1. Комунікації в управлінні фінансами та бізнесом: теоретичні, організаційні та правові засади

Поняття комунікації та її роль у системі управління. Технології та інструменти. Канали інформаційного забезпечення. Комунікаційний процес: зародження ідеї; кодування і вибір каналу; передача; декодування.

Види комунікації та їх функції. Комунікації між організацією та її середовищем. Міжособисті комунікації. Формальні та неформальні комунікації. Письмові та усні комунікації. Контактні та опосередковані комунікації. Функції комунікацій.

Перешкоди на шляху до ефективних комунікацій. Бар'єри у спілкуванні.

Організаційне забезпечення комунікативної взаємодії в управлінні. Ключові функції комунікативних підрозділів. Насиченість комунікативного простору.

Нормативно-правові основи комунікативної діяльності в управлінні в Україні: Конституція України; Цивільний кодекс України; Кримінальний кодекс України; Закон України «Про інформацію»; Закон України «Про звернення громадян».

ТЕМА 2. Комунікативний аспект спілкування

Спілкування як важлива соціально-психологічна категорія. Ключові аспекти та функції міжособистісного спілкування. Функції комунікації. Види спілкування.

Характеристика основних стилів спілкування: рольового, маніпулятивного, гуманістичного. Способи маніпулювання. Стили управління комунікаціями. Стили спілкування.

Специфіка ділового спілкування. Етапи спілкування. Типи комунікабельності. Типи поведінки співрозмовників під час спілкування. Умови ефективного спілкування.

Мовленнєвий етикет. Комплімент. Правила використання компліменту

ТЕМА 3. Організація письмових контактів як форми комунікації

Організація ділового листування. Діловий стиль. Функціональна мета ділового листа. Види до ділових листів. Рекомендаційні листи. Резолюції на кореспонденцію. Структура ділового листа. Вимоги до оформлення ділових листів. Ознаки грамотного листа. Причини, чому дописувач може не отримати відповідь на свій діловий лист. Мова і тон ділового листування. Слабкі та сильні сторони ділових письмових контактів.

Структура ділового плану. Особливості підготовки ділових пропозицій. Види оферт: тверда, вільна. Формати ділових пропозицій.

Випадки написання коротких листів та заміток.

Функції візиток. Історія виникнення. Види та вимоги до оформлення візиток. Правила використання візиток. Основні принципи користування візитками.

ТЕМА 4. Організація ділових зустрічей як інструмент комунікації

Ділові зустрічі: мета, функції, протокол підготовки. Візит ввічливості. Вибір місця і часу проведення ділової зустрічі. Порядок ведення ділової зустрічі. Правила поведінки. Стили поведінки при слуханні. Стереотипи поведінки. Морально-психологічна підготовка.

Ознаки ділової ієрархії. Віденська конвенція.

Програма ділової зустрічі: загальна і особиста, офіційна та неофіційна. Структура звіту про проведену ділову зустріч, вимоги до оформлення.

Етика телефонних розмов: структура та тривалість телефонної розмови, вимог до змісту та тривалості розмови. Рекомендовані для вживання словосполучення. Телефонні конференції: вимоги до організації та проведення.

Організація прийому відвідувачів: суть, вимоги до підготовки та проведення, правила поведінки.

ТЕМА 5. Підготовка та проведення ділових переговорів: інструменти, тактика, стратегія, психологічні аспекти

Суть ділових переговорів. Категорії. Стили переговорів: борці джунглів, диктатори, «мама або тато», тіні, втішувачі, «разом виграємо». Інструменти переговорів: плани, плани на випадок, можливості, заміни.

Структура та фази переговорів. Аналіз результатів переговорів.

Вибір тактики під час ділових переговорів. Тактичні прийоми: пакетування, вихід або «відхилення від боротьби», завищення вимог, висунення вимог в останню хвилину. Некоректні тактичні прийоми.

Методи ведення переговорів: м'який, жорсткий, принциповий. Вимоги творчого підходу до вирішення проблеми. Мозковий штурм. Психологічні аспекти ведення переговорів.

ТЕМА 6. Невербальна комунікація

Розташування співрозмовників під час ділових контактів. Зони спілкування ділової людини. Варіанти розташування за столом ділових зустрічей та переговорів.

Жести ділової людини та їх трактування. Основні правила невербаліки. Вимоги до постави.

Голос, промови, доповіді. Основні рекомендації щодо підготовки публічної доповіді. Інші аспекти невербального спілкування: вітання, у ліфті, підслуховування.

ТЕМА 7. Гостинність як форма спілкування

Види ділової гостини. Організація та проведення прийомів з розсаджуванням. Правила виголошення тосту.

Організація ділового сніданку, обіду, вечері: час, тривалість, питання для обговорення, вимоги меню. Запрошення на ділову гостину. Коктейль фуршет: суть, основна мета, правила проведення.

Шведський стіл (буфетний обід), «Бокал шампанського («Бокал вина»), Журфікс.

Ситуації під час гостини, основні правила доброї поведінки за столом.

ТЕМА 8. Комунікації в протоколі дарування

Діловий подарунок: класифікація, вимоги до змісту подарунку, правила протоколу дарування.

Ділові дарунки та закон. Невідповідні подарунки.

Як давати та приймати подарунки.

ТЕМА 9. Зовнішній вигляд як запорука успішних комунікацій

Стилі ділового гардеробу. Охайність та консерватизм. Вимоги до зовнішнього вигляду чоловіка та жінки. Важливість ділових аксесуарів.

Гардероб спортивного відпочинку для чоловіків та жінок: суть, основні вимоги та правила використання.

Охайність і консерватизм. Підбір гардеробу та його кольору до виду ділової зустрічі чи гостини.

ТЕМА 10. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура

Складові корпоративного іміджу. Чинники формування позитивного корпоративного іміджу. Три корпоративного іміджу. Структура іміджу організації. Компоненти корпоративного іміджу. Ознаки корпоративного іміджу.

Функції корпоративного іміджу: інформативна; комерційна; захисна; ресурсна; репутаційна; комфортизація відносин; психотерапевтична; міжособова адаптація; подолання вікових рубежів; організація уваги; затінювання негативних особових характеристик; висвітлення кращих особово-ділових якостей працівників організації. Завдання іміджу організації.

Етапи формування іміджу. Методика формування корпоративного іміджу. Підходи до управління корпоративним іміджем. Складові іміджу керівника. Якості лідера.

Рекомендації з формування позитивного корпоративного іміджу. Фірмовий стиль.

Оцінка корпоративного іміджу. Критерії оцінки іміджу організації. Ознаки успішного корпоративного іміджу.

ТЕМА 11. Комунікативна компетентність особистості керівника

Комунікативний потенціал особистості. Когнітивний дисонанс. Соціальна та професійна компетентність. Пропріум.

Поняття доброзичливості менеджера. Добродійник, доброзичливість, добротність.

Формування довір'я управлінця. Джерела формування й зміцнення відносин довіри в організації. Передумови формування довіри працівників до керівників.

Функціональні обов'язки менеджера з комунікацій. Менеджер публік релейшнз. Рекламист. Прес-секретар. Спічрайтер. Спіндоктор. Іміджмейкер. Парламентер. Кризисник. Лобіст. Спеціаліст з чуток.

ТЕМА 12. Конфлікт. Зони комфорту. Типи поведінкових реакцій

Конфлікт. Динаміка конфлікту. Види конфліктів. Тактики розв'язання конфлікту.

Функції та типологія конфліктів. Стилi поведінки під час розв'язання конфліктів: конкуренції; ухилення; пристосування; співпраці; компромісу.

Комунікаційне управління конфліктом. Кодекс поведінки при конфлікті. Помилки конфліктуючої людини. ТАБУ в конфліктній ситуації. Правила субординації. Методи коректування думок, почуттів і настроїв суб'єктів конфліктної взаємодії. Техніки емоційного контролю.

Стимулювання і регулювання конфлікту. Процес вирішення конфлікту. Способи прийняття рішень у процесі управління конфліктами.

Розділ 4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

4.1. Основна

1. Боковець В.В. Організація праці менеджера: навч. посібник / Боковець В.В., Медецька С.П., Цаль І.І. В.: ВФЕУ, 2013. - 362 с.
2. Викладання лідерства для посадових осіб та представників місцевого самоврядування: сутність, виклики, перспективи [Текст] : матеріали Всеукр. круглого столу (Київ, 15 квіт. 2015 р.) : [наук. вид.] / за заг. ред. В. А. Гошовської, Л. А. Пашко, А. К. Гука ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів, Каф. парламентаризму та політ. Менеджменту. — Харків : Фактор, 2015. — 88 с.
3. Глазунов С. В. Управлінське спілкування: навч. посіб. Д.: Дніпропетр. нац. ун-т, 2002. - 88 с.
4. Гошовська В. А. Складові професійного потенціалу державного службовця : навч.-метод. матеріали / В. А. Гошовська, І. В. Поліщук ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів. — К. : НАДУ, 2015. — 52 с.
5. Етика ділового спілкування : навчальний посібник для вузів / за ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. - К. : Центр учбової літератури, 2007. - 344 с.
6. Етика та психологія ділових відносин: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. Х.: Бурун Книга, 2004. - 143 с.
7. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: навч. посіб. - К.: «Ексоб», 2002. - 200 с.
8. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей // Наука управляти: з історії менеджменту. — К.: Либідь, 1993. — 224 с.
9. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник / М. І. Васильченко, В. В. Гришко. - Полтава: ПолтНТУ, 2018. - 208 с.
10. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шибаніна, К63 В. П. Клочан, С. І. Тищенко та ін.]. - Миколаїв : МНАУ, 2018. - 200 с.
11. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. — Київ : К.І.С., 2016. — 130 с.

12. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. / В. М. Дрешпак. - Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. - 168 с.
13. Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. М : Юрайт, 2012. - 415 с.
14. Коноваленко М. Ю. Методи діагностики обману в діловому спілкуванні / М. Ю. Коноваленко. М. : РДТЕУ, 2010. - 209 с.
15. Курбан О.В. PR у маркетингових комунікаціях: навчальний посібник / О.В. Курбан. - К.: Кондор, 2014. - 246 с.
16. Манакін В.М. Мова і міжкультурна комунікація: навчальний посібник / В.М. Манакін. - К.: ВЦ «Академія», 2012. - 288 с.
17. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. - Чернівці: Книги-XXI, 2010. - 528 с.
18. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. К.: «Кондор». 2011. - 218 с.
19. Палеха Ю.І. Документально-інформаційні комунікації: навчальний посібник / Ю.І. Палеха, Н.В. Мурейко, О.Е. Оксіюк. - К.: Ліра-К, 2014. - 386 с.
20. Панфілова А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності / А. П. Панфілова. СПб. : Знання, ИВЭСЭП, 2001. - 496 с.
21. Пашко Л. А. Самоменеджмент керівника — основа реального управлінського лідерства. Формування регіонального лідера: навчання впродовж життя: навч.-метод. посібник / за заг. ред. Баюка М.І., Гаман Т.В. Хмельницький: ПП Мельник А.А., 2013. — 186 с.
22. Почепцов Г. Г. Теорія комунікацій / Г. Г. Почепцов. - К. : Київський університет, 1999. - 238 с.
23. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух. – Львів : Магнолія 2006, 2014. – 288 с. – (Вища освіта в Україні).
24. Химиця Н.О. Ділова комунікація: навчальний посібник / Н.О. Химиця, О.О. Морушко. - Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. - 208 с.
25. Холод О.М. Комунікаційні технології: Підручник. - К.: «Центр учбової літератури», 2013.- 211 с.
26. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г. Л. Чайка. - К. : Знання, 2005. - 442 с.
27. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб., 3- те вид., стер. - К.: Вікар, 2003. - 223 с.

4.2. Додаткова

28. Андреева Р. М. Соціальна психологія / Р. М. Андреева. - М: Аспект Прес, 2010. - 364 с.
29. Барна Н. В. Іміджологія: Навч. посіб. для дистанційного навчання / За наук. ред. В. М. Бебика. - К.: Університет «Україна», 2008. - 217 с.
30. Грішнова О. А. Людський капітал: формування в системі освіти і професійної підготовки. — К.: Т-во «Знання», КОО, 2001. — 254 с.
31. Немцов В.Д., Довгань Л.Є., Сініюк г.Ф. Менеджмент організацій: навч. посібник. К.: ТОВ “УВПК "ЕксОб", 2000. - 392 с.
32. Підприємництво: підручник для студентів економічних спеціальностей / [В.В.Боковець, С.П. Медецька, І.І.Цаль та ін.]. В.: ВФЕУ, 2010.- 508 с.

4.3. Періодичні видання:

1. Актуальні проблеми економіки.
2. Бізнес.
3. Економіка України.
4. IMAGE.ua.
5. Регіональна економіка.

4.4. Internet сайти:

1. Офіційний сайт Президента України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/>.
2. Офіційний сайт Верховної Ради України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua/>.
3. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського . [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>.
4. Офіційний сайт Львівської національної бібліотеки України ім. В. Стефаника. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.lsl.lviv.ua/>.
5. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws> - Головна сторінка сайту «Законодавство України».
6. <http://sips.gov.ua/> - Офіційний веб-портал Державної служби інтелектуальної власності.