



СИЛАБУС

курсу «КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ ФІНАНСАМИ ТА БІЗНЕСІ»



Галузь знань 07 *Управління та адміністрування*
Спеціальність 072 *«Фінанси, банківська справа та страхування»*
Освітня програма *«Фінанси, митна та податкова справа»*

Факультет/ кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет управління фінансами та бізнесу/ кафедра фінансового менеджменту
Ступінь вищої освіти	Бакалавр
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна варіативного компонента фахового переліку
Семестр	П'ятий
Форма навчання	Денна
Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС/загальна кількість годин	4 кредити / 120 годин
Викладачі дисципліни	Дубик Вікторія Яківна <i>к.е.н., доцент, доцент кафедри фінансового менеджменту</i>
Контактна інформація про викладача	Профайл викладача курсу: https://financial.lnu.edu.ua/employee/dubyk-viktoriya-yakivna Електронна пошта: viktoriya.dubyk@lnu.edu.ua Телефон: (032) 245-06-56
Консультації з питань вивчення дисципліни	Середа: 15.00-16.00 год. (вул. Медової Печери, 53, ауд. 114)
Мова викладання	Українська
Сторінка курсу	



ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

Коротка анотація дисципліни	<p>В управлінні фінансами та бізнесі комунікація відіграє надзвичайно важливу роль. Практично все, що роблять управлінці різних рівнів та сучасні бізнесмени для вирішення стратегічних та тактичних завдань розвитку своїх фірм, вимагає ефективного обміну інформацією. Головною умовою ефективності ділової комунікації є усвідомлення того, що можливість реалізації цілей взаємодії зростає, якщо правильно організувати її проведення і досягти при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва. Тому у підготовці фінансистів, управлінців та економістів загалом вагоме значення відіграє вивчення дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі».</p>
Мета дисципліни	<p>Предметом навчальної дисципліни є засоби побудови ефективних комунікацій на організаційному і міжособистісному рівнях.</p> <p>Метою вивчення дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» є формування теоретичних знань з питань комунікацій в управлінні фінансами та бізнесі, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж ділової людини.</p> <p>Завдання вивчення дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» полягають у:</p> <ul style="list-style-type: none">- формуванні знання щодо історії виникнення та розвитку теорії

	<p>комунікації в управлінні фінансами та бізнесі;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формуванні навичок практичного застосування методів, інструментів, типів, каналів та засобів комунікації; - допомозі студентам оволодіти знаннями з теорії та практики комунікації в управлінні фінансами та бізнесі; - наданні необхідної теоретичної та практичної бази задля встановлення і підтримки комунікативних зв'язків, між бізнесом та суспільством, між людиною та світом, між державами та культурами. 						
Література для вивчення дисципліни	<ol style="list-style-type: none"> 1. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. - К.: Ліра-К, 2017. – 304 с. 2. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Грищенко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с 3. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / [за заг. ред. Н.Д. Бабич]. – Чернівці : Книги- XXI, 2016. – 496 с. 4. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : [підручник] / Бацевич Ф.С. – К. : Видавничий центр «Академія», 2014. – 344 с. 5. Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. М : Юрайт, 2012. 415 с. 6. Коноваленко М. Ю. Методи діагностики обману в діловому спілкуванні / М. Ю. Коноваленко. М. : РДТЕУ, 2010. 209 с. 7. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. К.: 20 «Кондор». 2011. -218 с. 8. Холод О.М. Комунікаційні технології: Підручник. К.: «Центр учбової літератури».2013. 211 с. 9. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділової комунікації / Ботвина Н.В. – К. : Артєк, 2012. – 208 с. 						
Обсяг курсу	<p>Аудиторні години: 48 з них:</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>лекції</td> <td>32 годин</td> </tr> <tr> <td>практичні заняття</td> <td>16 годин</td> </tr> <tr> <td>самостійна робота</td> <td>72 годин</td> </tr> </table>	лекції	32 годин	практичні заняття	16 годин	самостійна робота	72 годин
лекції	32 годин						
практичні заняття	16 годин						
самостійна робота	72 годин						
Очікувані результати навчання	<p>Після завершення цього курсу студент буде :</p> <p>а) знати</p> <ul style="list-style-type: none"> - поняття спілкування та типи спілкування, роль комунікацій в управлінні фінансами та бізнесі; - елементи комунікативного процесу; - труднощі комунікації та основні групи помилок комунікацій; - методи комунікативного управлінського впливу. <p>б) уміти</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; - підготувати та вести переговорний процес; - вибирати адекватну стратегію, методи і технологію ефективного впливу на конкретний соціальний конфлікт; - організувати та провести діловий прийом; - відповідно до вимог скласти листи-нагадування, листи-запити, оферти, претензії, прес-реліз, рекомендаційні листи. 						
Ключові слова	<p>Комунікації, комунікативний процес, спілкування, публік рилейшинз, ділове спілкування, стилі спілкування, писемна комунікація, вербальна комунікація, невербальна комунікація, бар'єри комунікації, конфлікт, експресія.</p>						
Формат курсу	<p>Очний Проведення лекцій, семінарських занять, консультацій.</p>						
Теми	<p>Тема 1. Спілкування та комунікації Тема 2. Процес та види комунікацій Тема 3. Ділові стратегії Тема 4. Труднощі та бар'єри комунікації Тема 5. Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння Тема 6. Діловий стиль і манери обговорення</p>						

	<p>Тема 7. Психологічна культура ділової розмови</p> <p>Тема 8. Службове спілкування</p> <p>Тема 9. Експресивна поведінка в спілкуванні</p> <p>Тема 10. Конфлікти, їх суть і природа. Комунікативні конфлікти та їх наслідки</p> <p>Тема 11. Ведення комерційних переговорів</p> <p>Тема 12. Ділова атрибутика і одяг</p> <p>Тема 13. Організація та проведення ділових зустрічей</p> <p>Тема 14. Організація ділових прийомів</p> <p>Тема 15. Писемна комунікація</p>
Підсумковий контроль, форма	Поточний контроль / залік.
Пререквізити	«Вступ до фаху», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Фінанси», «Основи ведення сучасного бізнесу», «Корпоративна соціальна відповідальність»
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Навчальна дискусія, лекції-візуалізації, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозковий штурм, імітаційна ділова гра, захист кейсів
Необхідне обладнання	Проектор, роздаткові матеріали, підключення до мережі Інтернет.
Критерії оцінювання	<p>Оцінювання проводиться за <u>100-бальною шкалою</u>.</p> <p>Бали нараховуються за таким співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> • практичні (семінарські)/самостійні – 50% семестрової оцінки. Максимальна кількість – 50 балів • модульна контрольна робота – 50% семестрової оцінки. Максимальна кількість – 50 балів <p>Підсумкова максимальна кількість – 100 балів.</p> <p>Політика щодо дедлайнів та перескладання: роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – 20% від визначених балів за даний вид роботи. Студенти виконують декілька видів письмових робіт (есе, вирішення кейсу). Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я).</p> <p>Політика щодо академічної доброчесності: списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.</p> <p>Політика щодо відвідування: Відвідування занять (лекцій, практичних, семінарських занять курсу) є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік, карантин) навчання може відбуватись в он-лайн формі. Студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.</p> <p>Уся література, яка викладачем надається виключно в освітніх цілях є без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p>
Питання до заліку чи екзамену.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проблема та практика спілкування. 2. Співробітництво: фактори, які сприяють раціональній взаємодії. 3. Торги, багатосторонні переговори. 4. Питання теорії комунікації. 5. Вміння говорити. 6. Стилі ведення переговорів. 7. Соціальні інститути комунікації.

8. Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом.
9. Візитні картки.
10. Ефективність комунікації в умовах ринку.
11. Постановка запитань і техніка відповіді на них.
12. Ділові подарунки.
13. Процес комунікації.
14. Сприйняття партнера.
15. Діловий одяг.
16. Види комунікацій.
17. Управління емоціями.
18. Правила та норми проведення ділових зустрічей.
19. Структура спілкування.
20. Етика ділового спілкування.
21. Домовленість про ділову зустріч.
22. “Мозкова атака”, “Круглий стіл”, командна гра.
23. Ділова розмова. Бесіда, обговорення, співбесіда.
24. Підготовка та проведення ділової зустрічі.
25. Спір, полеміка, дискусія, дебати, диспути.
26. Службовий етикет.
27. Організація та проведення прийомів з розсадкою.
28. Загальна характеристика стратегії.
29. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин.
30. Організація ділових прийомів.
31. Види стратегій.
32. Методи комунікативного управлінського впливу.
33. “Шведський стіл”, “Фуршет”.
34. Шість принципів постановки цілей.
35. Експресія як вираз внутрішнього світу людини.
36. “Келих вина”, “Келих шампанського”, “Коктейль”, “Обід-буфет”, “Журфікс”.
37. Ділові стратегії управління спілкуванням.
38. Експресія погляду.
39. Переваги та недоліки писемної комунікації.
40. Труднощі комунікації.
41. Мова жестів в комунікації.
42. Класифікація листів.
43. Шість помилок, які руйнують спілкування.
44. Міміка і голос як експресивні складові комунікації.
45. Оформлення бланків листа і конвертів.
46. Фактори, які впливають на розмову.
47. Соціально-психологічна характеристика конфлікту, його суть.
48. Загальні правила ділового листування, вимоги до ділових листів.
49. Бар’єри спілкування.
50. Природа та джерело конфлікту.
51. Оформлення реквізитів листа.
52. Мова, мовлення, свідомість.
53. Комунікативні конфлікти.
54. Складання листів-запитів, листів-підтверджень. Відповіді на них.
55. Проблема розуміння мови в комунікації.
56. Зона, причина та привід конфлікту.
57. Цілі ділового листа та складання його плану.
58. Словник особистості.
59. Конфліктна взаємодія, алгоритм розв’язування конфліктів.
60. Стель та тон ділового листа.
61. Фразеологічні кластери.
62. Страх.
63. Вступне звертання. Основний текст листа.
64. Діловий стиль спілкування.
65. Методи зняття напруги.

	66. Види резюме. Правила складання та використання. 67. Принциповість по суті. 68. Порядок ведення переговорного процесу. 69. Правила оформлення та поширення прес-релізів. 70. Принциповість по формі. 71. Техніка введення переговорів. 72. Призначення рекомендаційних листів. Поради до оформлення та використання. 73. Техніка боротьби. 74. Стратегія введення переговорів. 75. Стратегічний сценарій.
Опитування	Опитування проводиться на семінарських заняттях у вигляді (есе, вирішення кейсу), тестові завдання, доповіді та презентації.

СТРУКТУРА КУРСУ

Тиж-день	Тема	Форма заняття/ години	Результати навчання	Завдання
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Спілкування та комунікації	Лекція/ семінар 2 год./2 год.	Знати сутність поняття спілкування та основи теорії спілкування. Вміти застосовувати різні типи спілкування. Аналізувати альтернативні форми спілкування.	Тестові завдання. Виконання самостійної роботи. Есе. Кейси. Ділові ігри Доповіді та презентації
2	Тема 2. Процес та види комунікацій	Лекція 2 год..	Знати структуру комунікативного процесу. Вміти використовувати елементи комунікативного процесу. Аналізувати систему публік рилейшинз в сучасних умовах розвитку ринку.	
4	Тема 3. Ділові стратегії	Лекція/ семінар 2 год./2 год	Знати загальну характеристику поняття стратегії та п'ять елементів стратегії. Вміти розрізняти види стратегій: ділова, функціональна та стратегія як тактика вибору тактик. Аналізувати стратегічний сценарій.	
5	Тема 4. Труднощі та бар'єри комунікації	Лекція 2 год.	Знати основні групи помилок комунікації: помилки відправлення повідомлення, одержання повідомлення, особистих настанов, колективної дії, організації. Вміти подолати бар'єри комунікації. Аналізувати основні причини поганої комунікації.	
6	Тема 5. Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння	Лекція/ семінар 2 год./2 год	Знати роль та місце мови і мовлення в комунікативному процесі. Вміти застосовувати тести ідентифікації суб'єкта спілкування. Аналізувати фразеологічні кластери.	
7	Тема 6. Діловий стиль і манери обговорення	Лекція 2 год.	Знати сутність понять ділове спілкування, діловий стиль спілкування. Вміти розрізняти поняття принциповості по суті та принциповості по формі. Аналізувати фактори, що сприяють раціональній взаємодії у спілкуванні.	
8	Тема 7. Психологічна культура ділової розмови	Лекція/ семінар 2 год./2 год	Знати сутність психологічної культури ділової розмови. Вміти правильно сприймати повідомлення, вміти слухати, вміти правильно ставити запитання і правильно відповідати на них Аналізувати фактори управління емоціями.	
9	Тема 8. Службове спілкування	Лекція 2 год.	Знати поняття етики, етикету, службового етикету. Вміти застосовувати комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Аналізувати причини неетичної поведінки та методи їх	

			подолання.
10	Тема 9. Експресивна поведінка в спілкуванні	Лекція/ семінар 2 год./2 год.	Знати поняття експресії, мімічної ознаки, мімічного коду. Вміти використовувати мову жестів у комунікації. Аналізувати узгодженість жестів та мови.
11	Тема 10. Конфлікти, їх суть і природа. Комунікативні конфлікти та їх наслідки	Лекція 2 год.	Знати поняття конфлікту, основні ознаки конфлікту, схему конфліктної взаємодії. Вміти визначити джерело, зону, причину та привід конфлікту. Аналізувати комунікативні конфлікти та їх наслідки
12	Тема 11. Ведення комерційних переговорів	Лекція/ семінар 2 год./2 год.	Знати порядок ведення переговорного процесу; техніку ведення переговорів; стратегію ведення переговорів. Вміти провести підготовку до переговорів. Вибрати час та місце зустрічі. Опрацювати переговорний процес. Аналізувати стилі ведення переговорів в різних країнах світу.
13	Тема 12. Ділова атрибутика і одяг	Лекція 2 год.	Знати значення та роль ділової атрибутики і одягу в комунікативному процесі. Вміти використовувати візитні картки, дарувати ділові подарунки, виконувати рекомендації з підбору та комбінування одягу і аксесуарів в діловому світі. Аналізувати індивідуальні та культурні особливості ділової атрибутики в різних країнах світу
14	Тема 13. Організація та проведення ділових зустрічей	Лекція/ семінар 2 год./2 год.	Знати правила та норми проведення ділових зустрічей, діловий протокол. Вміти організувати та провести ділову зустріч. Аналізувати культурні особливості партнерів при проведенні ділових зустрічей
15	Тема 14. Організація ділових прийомів	Лекція 2 год.	Знати правила та норми організації ділових прийомів, види прийомів, що існують в міжнародній практиці. Вміти організувати та провести прийом з розташуванням. Аналізувати основні помилки при організації різних видів прийомів.
16	Тема 15. Писемна комунікація	Лекція/ семінар 2 год./2 год.	Знати історію писемного спілкування. Цілі ділового листа. Правила ділового листування. Вміти написати різні види ділових листів. Аналізувати основні помилки писемної комунікації в сучасному діловому світі.