

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ

«С Х В А Л Е Н О»  
Вченою радою ЧНУ  
ім. Петра Могили



«З А Т В Е Р Д Ж Е Н О»  
Ректор ЧНУ ім. Петра Могили

Л.П.Клименко

Протокол № 3  
" 09 " 11 2017р.

" 09 " 11 2017р.

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

з дисципліни Основи ділових комунікацій

Статус дисципліни: Вибіркова

Галузь знань 0306 "Менеджмент і адміністрування"

Напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент»

Перший проректор

Н.М. Іщенко  
(ПІБ)

В.о. декана факультету економічних наук

О.Б. Філімонова  
(ПІБ)

Завідувач кафедри менеджменту

О.Ю. Стоян  
(ПІБ)

Розглянуто на засіданні  
методичної ради факультету  
Протокол № 00/1 «17» 11 2017р.

Миколаїв 2017

## Вступ

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни “Основи ділових комунікацій” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів з напрямку підготовки 6.030601 «Менеджмент».

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є вивчення дисципліни “Основи ділових комунікацій” є форми ділової комунікації.

**Міждисциплінарні зв’язки:** **Міждисциплінарні зв’язки:** мовне підгрунття – українська мова, англійська мова; економіко-теоретичне підгрунття – основи менеджменту, слугує підгрунттям – бізнес комунікації

Програма навчальної дисципліни складається з одного змістовного модуля.

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Мета вивчення дисципліни “Основи ділових комунікацій” – є опанування студентами знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних для професійної діяльності в царині менеджменту, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах інформаційного суспільства.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни полягають в тому, щоб на основі комплексного підходу дати системне уявлення про ділову комунікацію і методологію комунікативного менеджменту. Для цього необхідно засвоїти понятійно-категоріальний апарат дисципліни, опанувати структуру, функції, види і форми ділової комунікації, сформувати знання щодо концептуальних засад і стратегії комунікативного менеджменту.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати:**

особливості ділової комунікації, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; основні механізми, ефекти і закономірності сприйняття партнера по спілкуванню; способи і форми формування ділового іміджу;

чинники, що детермінують поведінку людини в процесі професійного спілкування; вербальні і невербальні засоби спілкування;

особливості спеціальних форм ділових комунікацій: ділової бесіди, телефонного контакту, співбесіди при наймі на роботу, наради, дискусії, ділового спору, тощо;

способи і форми організації групи для ефективної колективної комунікації;

сучасні комунікативні технології при здійсненні ділової комунікації, основні напрями використання мережі Інтернет у бізнес-комунікаціях;

механізми і прийоми впливу в процесі ділового спілкування;

сутність поняття і причини конфлікту, способи управління конфліктом і основні стратегії поведінки в конфлікті;

основні етичні норми і принципи ділової комунікації, правила ділового етикету в діловій взаємодії;

міжкультурні особливості в діловому спілкуванні і взаємодії; концептуальні основи і стратегії комунікативного менеджменту;

**вміти:**

користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування, а також розпізнавати

наміри партнерів, що користуються цими засобами;

застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації;

використовувати Internet як засіб комунікації, джерело довідкової інформації, засіб реклами і маркетингу при здійсненні бізнес-комунікацій;

об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні і прогнозувати результат комунікації;

вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес- партнерами;

здійснювати переговори, ділову розмову, ділову бесіду, співбесіду при наймі на роботу, нараду, дискусію, ділові наради, диспути, спори презентації;

організовувати групи для ефективної колективної комунікації;

використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;

вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації;

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

Тема 1. Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації.

Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.

Ділова комунікація: сутність і зміст.

Підходи до розуміння сутності ділової комунікації.

Цілі і функції комунікації в організації.

Комунікаційна функція керівника організації.

Тема 2. Форми ділової комунікації

Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.

Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій.  
Різновиди діалогу.

Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.

Форми взаємодії в діловому спілкуванні.

Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.

Тема 3. Типологія ділових комунікацій

Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.

Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.

Класифікація внутрішньоорганізаційних комунікацій: за характером; за формою спілкування; за ознакою етапу організаційного функціонування; за змістом; з точки зору просторового розташування каналів; за спрямованістю; за ознакою каналу спілкування; комунікації типу: "керівник - підлеглий", "керівник - керівник", "керівник - робоча група".

Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання

Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії

Тема 4. Основні проблеми комунікацій в організації.

Міфи ділової комунікації

Зміст бар'єрів ділової комунікації в організації

Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри

Причини бар'єрів комунікації: чинники ініціатора комунікації і чинники одержувача інформації.

Способи вдосконалення комунікаційних процесів в організації.

Тема 5. Ефективні ділові комунікації

Чинники формування ефективних ділових комунікацій.

Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.

Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.

Тема 6. Комунікативний менеджмент: основні положення і базові характеристики

Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.

Завдання комунікативного менеджменту.

Зміст і напрями комунікативного менеджменту.

Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту

Критерії вибору правильних комунікативних систем

Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.

Тема 7. Стратегія комунікативного менеджменту

Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі

Дослідження мікро- і макросередовища організації. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.

Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії. Комунікативний аудит.

Напрями діяльності організації при визначенні стратегії

комунікативного менеджменту

Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту

Моделі стратегії (матриця комунікативного менеджменту).

Тема 8. Технології і інструменти комунікативного менеджменту.

Зв'язки з громадськістю (public relations)

Зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations)

Зв'язки із засобами масової інформації (media relations).

### 3. Рекомендована література

#### Базова

1. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент». – Запоріжжя : ЗНУ, 2010.
2. Основные понятия теории речевой коммуникации [Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: Учебник/Под ред. проф. О. Я. Гойхмана. М.: ИНФРА-М, 2008. 272 с. - Раздел 1]
3. Совершенствование навыков устной речи. Монолог : [Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: Учебник/Под ред. проф. О. Я. Гойхмана. М.: ИНФРА-М, 2008. 272 с. - Глава 2. 4]
4. Невербальные средства общения [Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: Учебник/Под ред. проф. О. Я. Гойхмана. М.: ИНФРА-М, 2008. 272 с.]
5. Совершенствование навыков слушания [Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: Учебник/Под ред. проф. О. Я. Гойхмана. М.: ИНФРА-М, 2008. 272 с.]
6. Понятие, виды и функции коммуникаций в малой группе [http://its-journalist.ru/Parts/ponyatie\\_vidy\\_i\\_funkcii\\_kommunikacij\\_v\\_maloj\\_gruppe.html](http://its-journalist.ru/Parts/ponyatie_vidy_i_funkcii_kommunikacij_v_maloj_gruppe.html)

#### Допоміжна

1. Вербальная коммуникация [http://its-journalist.ru/Parts/verbal\\_naya\\_kommunikaciya.html](http://its-journalist.ru/Parts/verbal_naya_kommunikaciya.html)
2. Невербальная коммуникация [http://its-journalist.ru/Parts/neverbal\\_naya\\_kommunikaciya.html](http://its-journalist.ru/Parts/neverbal_naya_kommunikaciya.html)
3. Эффективное деловое общение (2-е издание). // Коллектив авторов. – М: Альпина Бизнес Букс, 2009. – 191 с.
4. Непряхин Н. Убеждай и побеждай: Секреты эффективной аргументации. - М.: Альпина Паблишерз, 2010. – 254с.



#### **4. Формування підсумкового контролю успішності навчання**

При проведенні підсумкового контролю оцінці підлягають теоретичні знання та практичні уміння, яких набули студенти після опанування дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку.

Письмова форма підсумкового контролю не є обов'язковою. Під час виконання підсумкового контролю студент може звернутися до викладача з роз'ясненнями змісту завдання. Студентам забороняється списувати, обмінюватися інформацією з іншими студентами, використовувати заборонені навчальні засоби. Якщо студент порушує встановлений порядок, то він звільняється від подальшої роботи, а екзамен оцінюється нулем балів.

Оцінка виставляється відповідно до інтервальної шкали.

**5. Засоби діагностики успішності навчання:** тестування, усне та письмове опитування, виконання індивідуальних та практичних завдань.