

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

економічний факультет

(назва інституту/факультету)

Кафедра _____

Бізнесу та управління персоналом

(назва кафедри)

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

обов'язкова

(вказати: обов'язкова/вибіркова)

Освітньо-професійна програма Інформаційні технології та моделювання в економіці

(назва програми)

Спеціальність 051 Економіка

(вказати: код, назва)

Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

економічний факультет

(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

Мова навчання _____

українська

(вказати: на яких мовах читається дисципліна)

Розробники: к.е.н., доцент Філіпчук Н.В.

(вказати авторів (викладач (ів)), їхні посади, наукові ступені, вчені звання)

Профайл викладача (-ів) [http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-](http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-ekonomiky-pidpryyemstva-ta-up)

[ekonomiky-pidpryyemstva-ta-up](http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-ekonomiky-pidpryyemstva-ta-up)

(посилання на сторінку кафедри з інформацією про викладача (-ів))

Контактний тел.

- 51 25 21

E-mail:

n.filipchuk@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle

Дайте посилання на дисципліну в системі Moodle

Консультації

Онлайн-консультації: вівторок з 10.00 до 12.00

1. Анотація дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика»

Навчальна дисципліна «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» віднесена до групи обов'язкових навчальних дисциплін циклу професійної підготовки ОР «Магістр» за освітньою програмою спеціальності 051 Економіка. Вивчення дисципліни дає можливість студентові набути досвіду в сфері управління комунікаціями та конфліктами в діловому середовищі, а також орієнтуватись в аспектах бізнес-етики в своїй професійній діяльності.

Аргументовність вивчення дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» полягає в тому, що вона відноситься до прикладних економічних дисциплін. Її вивчення дозволить студентам сформувати професійну освітню траєкторію, а також отримати загальне уявлення про комунікацію як феномен суспільного життя; ознайомитися з основними моделями комунікативного процесу; оволодіти основними поняттями комунікативного менеджменту; визначити специфіку комунікативної взаємодії в організаціях; дізнатися про необхідність забезпечення інформаційної безпеки підприємства; з'ясувати сутність комунікативного аспекту міжособистісного спілкування; визначити найбільш характерні особливості вербальної і невербальної комунікації та дізнатися про специфіку їх використання у сучасному бізнес-середовищі; опанувати мистецтво публічного виступу; навчитися формувати корпоративний імідж і розвивати його, як складну комунікативну структуру; підвищити конфліктологічну компетентність, сформувати конфліктостійкість, а також навчитись мінімізувати деструктивний вплив конфліктів, пов'язаних із професійною діяльністю.

2. Мета навчальної дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» полягає у формуванні знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних в царині професійної діяльності, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах інформаційного суспільства; набуття практичних навичок у вирішенні конфліктів та вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

3. Пререквізити. Основи цієї дисципліни закладені в таких курсах як менеджмент, економіка праці та соціально-трудових відносин, менеджмент персоналу, управління персоналом, економічна психологія та етика бізнесу та ін.

4. Результати навчання

Перелік професійних компетенцій, які повинен набути студент:

знання і розуміння:

- особливостей комунікації, а також функції, засоби, види, форми комунікації;
- моделі комунікаційного процесу;
- 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;

- міжкультурні особливості в діловому спілкуванні і взаємодії
- ключові поняття, теорії та закономірності, що складають категорійний апарат конфліктології;
- психологічні механізми та закономірності поведінки індивіда й соціальної групи в процесі їх взаємодії та виникненні конфліктних ситуацій;
- принципи використання психологічних знань для вирішення конфліктів в професійній сфері та в процесі життєдіяльності;
- особливості різних типів та видів соціальних конфліктів;
- організаційний механізм управління конфліктами та стресами.

Застосування знань і розуміння:

- 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;
- організувати 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;
- володіти теоретичними основами і технологіями управління соціальними зв'язками і відносинами, що відбивають інтереси, цінності, якість життя різних соціальних шарів і груп;
- орієнтуватися в теоретичних концепціях сучасного комунікативного менеджменту і уміти застосовувати їхні алгоритми в реальному управлінні.
- використовувати теоретичні знання для розв'язування практичних задач щодо вирішення виникаючих конфліктних ситуацій;
- обирати оптимальний стиль поведінки у конфліктній ситуації;
- оцінювати конфліктну ситуацію та застосовувати різні методи її вирішення;
- аналізувати психологічні закономірності протікання конфліктів та манери поведінки суб'єктів конфлікту;
- використовувати психологічні знання в сфері конфліктології при реалізації професійних функцій у сфері виробничої діяльності;
- використовувати діагностичні методи для вивчення аспектів конфліктних ситуацій на рівні індивіда, соціальної групи, виробничого колективу;
- враховувати індивідуальні відмінності людей при веденні ділових переговорів;
- створити здорову атмосферу в організації, підтримуючи дух дружньої взаємодії та взаєморозуміння між колегами.

формування суджень: приймати нестандартні рішення для ефективного розвитку підприємства, робити свої висновки.

5. Опис навчальної дисципліни

5.1. Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	1	1	4	120	30	15			75		іспит
Заочна											

5.2. Дидактична карта навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма						Заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		Л	П	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Модуль 1													
Змістовий модуль 1 «Управління комунікаціями та бізнес-етика»													
Тема 1. Вступ. Комунікація як феномен суспільного життя	7	2	1			4							
Тема 2. Моделі комунікативного процесу	7	2	1			4							
Тема 3. Концептуальні основи управління комунікаціями в організаціях	8	2	1			5							
Тема 4. Формування ефективного процесу комунікації в організації	8	2	1			5							
Тема 5. Комунікативний та етичний аспект спілкування	8	2	1			5							
Тема 6. Вербальна комунікація. Публічний виступ як форма соціальної комунікації.	9	2	1			6							

Тема 7. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні.	8	2	1			5						
Тема 8. Управління невербальними комунікаціями.	9	2	1			6						
Тема 9. Невербальна семіотика. Міжкультурний аспект невербальної комунікації.	8	2	1			5						
Тема 10. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура. Соціальна відповідальність бізнесу	8	2	1			5						
Змістовий модуль 2 «Управління конфліктами»												
Тема 11. Поняття, структура та динаміка конфлікту.	8	2	1			5						
Тема 12. Психологія впливу в управлінні конфліктами. Конфліктогени	8	2	1			5						
Тема 13. Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів.	8	2	1			5						
Тема 14. Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів.	8	2	1			5						
Тема 15. Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів.	8	2	1			5						
Всього	120	30	15			75						

5.3. Зміст завдань для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Вступ. Комунікація як феномен суспільного життя	4
2	Тема 2. Моделі комунікативного процесу	3
3	Тема 3. Концептуальні основи управління комунікаціями в організаціях	3
4	Тема 4. Формування ефективного процесу комунікації в організації	4
5	Тема 5. Комунікативний та етичний аспект спілкування	6
6	Тема 6. Вербальна комунікація. Публічний виступ як форма соціальної комунікації.	5
7	Тема 7. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні.	8
8	Тема 8. Управління невербальними комунікаціями.	4
9	Тема 9. Невербальна семіотика. Міжкультурний аспект невербальної комунікації.	9
10	Тема 10. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура. Соціальна відповідальність бізнесу	5
11	Тема 11. Поняття, структура та динаміка конфлікту.	4
12	Тема 12. Психологія впливу в управлінні конфліктами. Конфліктогени	4
13	Тема 13. Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів.	4
14	Тема 14. Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів.	8
15	Тема 15. Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів.	4
16	Разом	75

* ІНДЗ – для змістового модуля, або в цілому для навчальної дисципліни за рішенням кафедри (викладача).

6. Система контролю та оцінювання

Види та форми контролю

Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль знань студента. Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять, самостійної роботи та має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі.

Загальна кількість балів, яку студент може отримати у процесі вивчення дисципліни протягом семестру, становить 100 балів, з яких 60 балів студент набирає при поточних видах контролю, 10 балів за захист ІНДЗ і 30 балів – у процесі підсумкового виду контролю (іспиту).

Кількість балів за кожний навчальний елемент виводиться із суми поточних видів контролю. Кількість балів за змістовний модуль дорівнює сумі балів, отриманих за навчальні елементи даного модуля. Максимальна кількість балів складає: за 1 модуль – 20; 2 модуль – 20 балів, ІНДЗ – 10.

Якщо студент набрав менше 35 балів, він не допускається до складання іспиту.

Підсумкова оцінка за навчальну дисципліну, з якої складається іспит, виводиться із суми балів поточного контролю за модулями (до 50 балів) та модуля-контролю (іспиту) – до 50 балів.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС
(для 1-6 курсів)

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Відмінно	A (90-100)	відмінно
Добре	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Задовільно	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незадовільно	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

Засоби оцінювання

Облік успішності за формами поточного контролю знань за двома модулями в межах академічних груп проводиться за такими видами роботи студента:

- стандартизовані тести;
- проекти (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- аналітичні звіти;
- реферати;
- есе;
- розрахункові, графічні, розрахунково-графічні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- контрольні роботи.

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерії оцінювання відповідей

Оцінкою «А» оцінюється повна та аргументована відповідь на теоретичне запитання, тестові питання та сформульовано правильні визначення з глосарію, а також подано правильний розв'язок тестових завдань, що розкриває суть матеріалу, що свідчить про вміння аналізувати матеріал та робити змістовні висновки. Відповідь повинна бути чіткою, логічною і послідовною.

Відповідь оцінюється на «В» за умови розкриття теоретичного питання білету та тестових завдань, понять з глосарію і задачі, але містить неточності, що не суттєво впливають на зміст завдання.

Відповідь оцінюється на «С» за умови повного та правильного розкриття одного з питань білету, але у відповіді не достатньо правильно сформульовано визначення з глосарію. У той же час тестові та практичні завдання вирішені на належному рівні.

Якщо підхід викладення матеріалу правильний, але виявляється недостатнє його розуміння, і в той же час практичне завдання розв'язано з деякими неточностями виставляється оцінка «D».

Відповідь оцінюється на «Е» у випадку правильного підходу до викладення теоретичного матеріалу та розв'язання практичного завдання.

В усіх інших випадках відповідь оцінюється на «Fх».

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота																Іспит	Сума	
Змістовий модуль №1											Змістовий модуль № 2							
Тема1	Тема 2	Тема.3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10	М.к.р. 1	Тема11	Тема 12	Тема 13	Тема 14	Тема 15	М.к.р. 2		
2	3	2	3	2	3	5	3	4	2	10	3	3	2	4	3	6	40	100

7. Рекомендована література

Основна література:

1. Андерсон К. Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів. К.: Наш Формат, 2016. 256 с.
2. Берсуцький А.Я., Жуков С.М. Етика і культура бізнесу та психологія ділових відносин: підручник для студентів економічних і управлінських спеціальностей. Харків: Х, 2014. 372 с.
3. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.
4. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. К.: «ЦНЛ», 2005. 456 с.
5. Жигайло Н.І. Комунікативний менеджмент : підручник. Л., 2016. 256 с.

Додаткова література:

1. Гандапас Р. Хрестоматія для оратора. Десять розділів про те, як діставати та давати максимальне задоволення, виступаючи публічно / Радислав Гандапас; Пер. з рос. Н. Козик. – Д.: Моноліт, 2017. – 272 с.
2. Гірник А. Конфлікти: структура, ескаляція, залагодження / А. Гірник, А. Бобро. - 2-ге вид. – К.: «Основи», 2004. - 172 с.
3. Гуменник В. І. Менеджмент організацій : навч. посібник / В. І. Гумененик, Ю. С. Копчак. – К. : Кондор, 2012. – 503 с.
4. Дудар Т. Г. Менеджмент : навч. посібник / Т. Г. Дудар, Р.В. Волошин, В.Т. Дудар. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 336 с.
5. Дяченко Т. О. Основи менеджменту : підручник / Т. О. Дяченко. – К. : Кондор, 2010. – 176 с.
6. Зубенко Л.Г. Культура ділового спілкування: Навч. посібник / Л.Г. Зубенко, В.О. Немцов. – К. «Еко Об», 2010. – 200 с.
7. Культура фахового мовлення : Навчальний посібник / За ред. Н.Д. Бабич. – Чернівці : Книги, 2005. – 600 с.
8. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці: Книги-XXI, 2010. – 315 с.

9. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам / А.Пиз. – СПб.: Изд. дом «Гутенберг», 2010. – 186 с.
10. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. Посібник / Я. Радевич-Винницький – К.: «Знання», 2011. – 291 с.
11. Романовський О.Г. Ділова етика: Навч. Посібник / О.Г.Романовський, О.С. Паномарьов, О.М. Лапузіна. – Х.: НТУ «ХПІ», 2013. – 364 с.
12. Химиця Н.О. Ділова комунікація: навчальний посібник / Н.О. Химиця, О.О. Морушко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. – 275 с.
13. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник / О.М. Холод. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 212 с.
14. Хофф Р. Я вижу Вас. Как подготовиться к презентации и с блеском ее провести / Рон Хофф, 2005.

Електронний ресурс:

1. Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua – Нормативно-правові акти України.
2. Режим доступу : www.me.gov.ua – Міністерство економічного розвитку і торгівлі України.
3. Режим доступу : www.ukrstat.gov.ua – Державна служба статистики України.
4. Режим доступу : www.lawukraine.com – База українського законодавства в Інтернеті.
5. Режим доступу : www.bucoda.cv.ua – Офіційний сайт Чернівецької області.
6. Режим доступу : www.nbuv.gov.ua – Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського.
7. Режим доступу : www.alpha.rada.kiev.ua – Національна парламентська бібліотека.
8. Режим доступу : www.library.if.ua – Національна бібліотека наукових видань.
9. Режим доступу : www.lib.academy.sumy.ua – Бібліотека банківської справи.
10. Режим доступу : www.dev.lac.lviv.ua/lib – Електронна бібліотека Львівської комерційної академії.
11. Режим доступу : www.lib-gw.univ.kiev.ua – Наукова бібліотека ім. Максимовича.
12. Режим доступу : www.library.dongu.donetsk.ua – Наукова бібліотека Донецького університету.
13. Режим доступу : www.library.lg.ua – Луганська обласна універсальна наукова бібліотека ім. М. Горького.
14. Режим доступу : www.libr.dp.ua – Дніпропетровська обласна наукова бібліотека.
15. Режим доступу : www.library.vinnitsa.com – Вінницька державна обласна універсальна наукова бібліотека ім. К.А. Тімірязєва.
16. Режим доступу : www.lsl.lviv.ua – Львівська електронна бібліотека ім. В. Стефаника.
17. Режим доступу : www.ognb.odessa.ua – Одеська державна наукова бібліотека ім. М. Горького.
18. Режим доступу : www.economics.com.ua – Велика економічна бібліотека.
19. Режим доступу : www.lib.com.ua – Електронна бібліотека для студентів.