

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

економічного факультету

(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: Філіпчук Н.В., доцент кафедри бізнесу та управління персоналом

к.е.н.

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

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

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

Контактний тел. +380372512521

Е-mail: n.filipchuk@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=2838>

Консультації Згідно графіку

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 072 Фінанси, банківська справа та страхування. 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.

Аргументованість вивчення дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» полягає в тому, що вона відноситься до прикладних економічних дисциплін. Її вивчення дозволить студентам сформуванню 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, сформуванню конфліктостійкості, 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-трудові відносини, менеджмент персоналу, комунікативний менеджмент, управління персоналом, економічна психологія та етика бізнесу, етика ділового спілкування, конфліктологія та ін.

4. Результати навчання

Відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів галузі знань 05 Соціальні та поведінкові науки за спеціальністю 051 Економіка (освітня програма: «Інформаційні технології та моделювання в економіці») вивчення дисципліни сприяє формуванню компетентностей та програмних результатів навчання:

Загальні та фахові компетентності

ЗК1 Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК3. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК5. Здатність працювати в команді.

ЗК7. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

СК2. Здатність до професійної комунікації в сфері економіки іноземною мовою.

СК5. Здатність визначати ключові тренди соціально економічного та людського розвитку.

СК6. Здатність формулювати професійні задачі в сфері економіки та розв'язувати їх, обираючи належні напрями і відповідні методи для їх розв'язання, беручи до уваги наявні ресурси

Результати навчання:

ПРН 1. Формулювати, аналізувати та синтезувати рішення науково-практичних проблем.

ПРН 3 Вільно спілкуватися з професійних та наукових питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

ПРН 5 Дотримуватися принципів академічної доброчесності.

ПРН 6 Оцінювати результати власної роботи, демонструвати лідерські навички та уміння управляти персоналом і працювати в команді.

ПРН 9 Приймати ефективні рішення за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень

5. Опис навчальної дисципліни

5.1. Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	1-й	1	4	120		15		15		90		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. Комунікація як феномен суспільного життя. Моделі комунікативного процесу	7	2	2			8								
Тема 2. Формування ефективного процесу комунікації в організації	8	1	1			8								
Тема 3. Комунікативний та етичний аспект спілкування	8	1	1			7								
Тема 4. Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні.	9	2	2			12								
Тема 5. Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації.	9	1	1			8								

Тема 6. Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура.	8	1	2			7						
Змістовий модуль 2 «Управління конфліктами»												
Тема 7. Поняття, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени	8	1	2			6						
Тема 8. Психологія впливу в управлінні конфліктами.	8	2	1			1						
Тема 9. Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів.	8	1	1			8						
Тема 10. Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів.	8	1	1			8						
Тема 11. Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів.	8	2	1			12						
Всього	120	15	15			90						

6. Методи навчання, форми та методи оцінювання

Методи навчання

МН1 – словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо)

МН2 – практичні методи (практичні або лабораторні роботи)

МН3 – бізнес-кейси (індивідуальні або командні)

МН4 – наочні методи (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали, тощо)

МН5 – робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами

МН6 – комп'ютерні засоби навчання (онлайн курси – ресурси, web-конференції, вебіари тощо)

МН7 – самостійна робота над індивідуальним завданням або за програмою навчальної дисципліни

Форми та методи оцінювання

МО3 – захист бізнес-кейсів, результатів досліджень

МО4 – аналітичні звіти, реферати, тези доповідей, статті

МО5 – презентації результатів виконання завдань

МО7 – підсумковий контроль – іспит

МО11 – інші види індивідуальних та групових завдань

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Політика щодо дедайлнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-10 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Критеріями оцінювання є:

при усних відповідях: повнота розкриття питання; логіка викладання матеріалу; використання основної та додаткової літератури; аналітичні міркування, уміння робити порівняння, висновки; уміння аналізувати теоретичні проблеми з урахуванням світової і вітчизняної практики;

при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання, аргументованість і логіка викладення матеріалу, використання літературних джерел, законодавчих актів, прикладів та фактичного матеріалу тощо; цілісність, системність, логічність, уміння формулювати висновки; акуратність оформлення письмової роботи.

Проведення підсумкового контролю здійснюється у формі екзамену в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою дисципліни і в терміни, передбачені графіком навчального процесу. Загальна підсумкова оцінка з дисципліни (максимум 100 балів) визначається як сума балів поточного і модульного контролю та результатів екзамену (як можливість отримання додаткових балів, якщо набрані протягом семестру бали не влаштовують студентів). У випадку отримання менше 50 балів за результатами загального підсумкового контролю, студент обов'язково здійснює перескладання для ліквідації академічної заборгованості.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

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

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота													Іспит	Сума
Змістовий модуль №1							Змістовий модуль № 2							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	МКР1	T7	T8	T9	T10	T11	МКР2		
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	7	5	40	100

7. Рекомендована література - основна

1. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ. 2018. 208 с.
2. Гандапас Р. Хрестоматія для оратора. Десять розділів про те, як діставати та давати максимальне задоволення, виступаючи публічно. Д.: Моноліт, 2017. 272 с.

Рекомендована література - допоміжна

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. Х., 2014. 372 с.
3. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. К.: «ЦНЛ», 2005. 456 с.

4. Жигайло Н.І. Комунікативний менеджмент: підручник. Л., 2016. 256 с.
5. Зубенко Л.Г., Немцов В.О. Культура ділового спілкування: навч. посібник. К. «Еко Об», 2010. 200 с.
6. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник. Чернівці: Книги-XXI, 2010. 315 с.
7. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посібник. К.: «Знання», 2011. 291 с.
8. Романовський О.Г., Пономарьов О.С. Ділова етика: навч. посібник. Х.: НТУ «ХПІ», 2013. 364 с.
9. Химиця Н.О., Марушкл О.О. Ділова комунікація: навчальний. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 275 с.
10. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 212 с.

Інформаційні ресурси

1. [https:// www. library.chnu.edu.ua](https://www.library.chnu.edu.ua).
2. [https:// www. nbuv.gov.ua](https://www.nbu.gov.ua).
3. [https:// www.nbu.gov.ua](https://www.nbu.gov.ua)
4. [https:// www.alpha.rada.kiev.ua](https://www.alpha.rada.kiev.ua)
5. [https:// www.library.if.ua](https://www.library.if.ua)
6. [https:// www.dev.lac.lviv.ua/lib](https://www.dev.lac.lviv.ua/lib)
7. [https:// www.library.vinnitsa.com](https://www.library.vinnitsa.com)
8. [https:// www.lsl.lviv.ua](https://www.lsl.lviv.ua)
9. [https:// www.ognb.odessa.ua](https://www.ognb.odessa.ua)
10. [https:// www.economics.com.ua](https://www.economics.com.ua)
11. [https:// www.lib.com.ua](https://www.lib.com.ua)