

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

Наталія АКИМОВА

"2" вересня 2024 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Інна ВАРНАВСЬКА

Протокол засідання кафедри

соціальних та поведінкових наук ХДАЕУ

від "02" вересня 2024 року № 1

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія бізнес-комунікацій

Назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень

Освітня програма – Практична психологія

Спеціальність – 053 Психологія

Галузь знань – 05 Соціальні та поведінкові науки

Кропивницький – 2024

Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни	Психологія бізнес-комунікації
Факультет	Економічний
Назва кафедри	Соціальних та поведінкових наук
Викладач	Сидоренко Олександра Юріївна, кандидат психологічних наук, доцент доцент кафедри соціальних та поведінкових наук
Контактна інформація	номер телефону викладача: (067)507-63-36 адреса електронної пошти: olexa.sid@gmail.com адреса електронної пошти кафедри: dep.sbs@ksaeu.kherson.ua
Графік консультацій	Вівторок
Програма дисципліни	ТЕМА 1. КОМУНІКАЦІЇ У БІЗНЕСІ: ПОНЯТТЯ, РОЛЬ, ВИДИ, ФОРМИ, ПРОЦЕС Поняття і роль комунікації. Місце комунікації в управлінні бізнесом. Завдання бізнес-комунікацій. Види і форми комунікацій. Процес комунікації. Схеми організаційних структур у бізнесі. ТЕМА 2. ЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ Етика як наука: етимологія терміну, поняття, структура, завдання та функції. Бізнес-комунікації з аспекту етики. Історія розвитку етикету в Україні. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Діловий стиль: візитні картки, одяг ділової людини, сувеніри та подарунки, етикет за столом. Професійна культура та мораль. Культура слухання та культура мовлення. Вимоги до публічного виступу. Форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділова розмова по телефону, ділове листування, ділові прийоми. Норми поведінки керівника. Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації. ТЕМА 3. ПСИХОЛОГІЯ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ Психологічні особливості та фактори бізнес-комунікацій. Комунікації та професіональний розвиток. Вплив темпераменту на бізнес-комунікації. Здібності та характер як чинники бізнес-комунікацій. Специфіка міжособистісної комунікації. Розуміння у процесі бізнес-комунікації. Правила ефективних бізнес-комунікацій. ТЕМА 4. ПЕРЕГОВОРИ: СТРАТЕГІЇ, ДИНАМІКА, ВЕДЕННЯ, АНАЛІЗ І ВИКОНАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ Переговори як різновид комунікації. Стратегії ведення переговорів. Динаміка переговорів. Ведення переговорів. Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей. ТЕМА 5. ТАКТИЧНІ ПРИЙОМИ ТА УМОВИ УСПІШНОГО ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ Прийоми, що використовуються при позиційному торзі. Прийоми, що використовуються при конструктивних переговорах. Прийоми, що носять двоїстий характер. Склад групи переговорників, вибір і підготовка місця зустрічі. Уміння слухати у переговорах. Ідентифікація конфлікту та рекомендації щодо його розв'язання. Психологічні умови успішності переговорів. Поради переговорників-експертів. Ефективні переговорні тактики. ТЕМА 6. МАНІПУЛЯЦІЯ У ПЕРЕГОВОРАХ Поняття маніпуляції в переговорах. Варіанти емоційного тиску. Варіанти маніпуляції довірою. Варіанти маніпуляції обставинами. Варіанти маніпулятивної подачі інформації. Популярні маніпулятивні тактики. Типи

	маніпуляторів за Евереттом Шостромом. Причини маніпулятивної поведінки та прийоми захисту від маніпуляторів. ТЕМА 7. ВНУТРІШНІЙ PR: СУТНІСТЬ, СИСТЕМА, ІНСТРУМЕНТИ Сутність, завдання і порядок розроблення внутрішнього PR. Внутрішній PR і управління кадрами. Інформаційна система внутрішнього PR. Прямі інструменти внутрішнього PR. Непрямі інструменти внутрішнього PR. Дослідження настроїв працівників. Принципи особистісного зростання. ТЕМА 8. ПИСЬМОВІ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ Сутність, критерії та завдання ділового листування. Типові помилки у діловому листуванні. Маніпуляції у діловому листуванні. Правильний початок і завершення професійного ділового електронного листа. ТЕМА 9. ПУБЛІЧНІ ВИСТУПИ У БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯХ Подолання страху перед аудиторією. Спілкування з аудиторією: зв'язок зі слухачами, жести, голос. Помилки під час вступу до промови. Вдалий початок публічного виступу. Правила успішного публічного виступу. Роль закінчення промови.
Мова викладання	Українська

1. Анотація курсу

Анотація курсу	Навчальна дисципліна "Психологія бізнес-комунікацій" спрямована на формування системи загальнотеоретичних і прикладних знань у сфері психології ділового спілкування. Цей курс є обов'язковим компонентом ґрунтовної підготовки здобувача вищої освіти зі спеціальності 053 Психологія та передбачає ознайомлення студентів з фундаментальними знаннями сучасної психологічної науки, основними напрямками психологічних досліджень у сфері комунікації, закономірностями та принципами ефективного спілкування в бізнес-середовищі. Вказана галузь психології є однією з центральних профільюючих дисциплін в системі підготовки майбутніх психологів, на якій будується подальше формування психологічних уявлень про принципи та механізми впливу, переконання, вирішення конфліктів та побудови успішних ділових відносин. Курс "Психологія бізнес-комунікацій" спрямований на створення загальних теоретичних основ наукового світогляду здобувачів, цілісного уявлення про особливості розвитку комунікативних процесів у бізнесі. Вивчення курсу спирається на знання із загальної психології, соціальної психології та психології особистості. Психологія бізнес-комунікацій відіграє важливу роль у практичній діяльності майбутніх фахівців з психології. Крім того, вагомою є роль формування здатності компетентно вирішувати складні практичні задачі в сфері ділового спілкування, з якими зустрічається психолог у своїй практиці, зокрема, у сфері організаційного консультування, управління персоналом, маркетингу та реклами.
Інформаційний пакет дисципліни	Наводиться Веб-посилання на навчально-інформаційний портал університету, де знаходяться робоча програма навчальної дисципліни та силабус навчальної дисципліни.

2. Мета та завдання курсу

Мета викладання дисципліни	Метою викладання даної навчальної дисципліни є надання здобувачам вищої освіти ґрунтовних знань та практичних навичок щодо основних понять та принципів психології бізнес-комунікацій, розвинути у студентів навички ефективного спілкування в різних бізнес-ситуаціях, навчити студентів застосовувати
-----------------------------------	--

	психологічні знання для побудови успішних ділових відносин, сформувати у студентів розуміння етичних аспектів бізнес-комунікацій.
Завдання вивчення дисципліни	Завданням дисципліни є вивчення теоретичних основ психології комунікації, зокрема, психології міжособистісного спілкування, психології впливу та переконання, психології конфлікту; ознайомлення з різноманітними формами та видами бізнес-комунікацій: усні (переговори, презентації, співбесіди), письмові (ділова кореспонденція, звіти, презентації), віртуальні (електронна пошта, відеоконференції, соціальні мережі); розвиток практичних навичок ефективного спілкування в бізнес-середовищі: активне слухання, вербальна та невербальна комунікація, техніка постановки питань, аргументація та контраргументація, управління емоціями, вирішення конфліктів; формування навичок аналізу та оцінки комунікативних ситуацій в бізнесі, виявлення психологічних факторів, що впливають на ефективність спілкування; вивчення етичних принципів та норм ділового спілкування, формування відповідального ставлення до комунікації в бізнесі.

3. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу	
Загальні	Інтегральна компетентність. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері психології, що передбачають застосування основних психологічних теорій та методів та характеризуються комплексністю і невизначеністю умов. ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми, здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу, застосування системного підходу до вирішення проблем ЗК5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності. ЗК6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). ЗК7. Здатність діяти соціально, відповідально та свідомо в умовах змін. ЗК9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети, працювати в команді, приймати обґрунтовані рішення. ЗК10. Здатність спілкуватися іноземною мовою, а також з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності). ЗК11. Здатність до активного використання навичок критичного мислення, технік прийняття рішень, методик підготовки та проведення дискусій. ЗК 12. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
Спеціальні (фахові)	СК1. Здатність здійснювати теоретичний, методологічний та емпіричний аналіз актуальних проблем психологічної науки та /або практики. СК4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково-верифікованих методів та технік. СК5. Здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології, здійснювати підбір, психологічну підготовку та адаптацію працівників, створювати умови для мотивації та розвитку персоналу, здійснювати психологічний супровід професійної діяльності, формувати і підтримувати психологічний мікроклімат в колективі, розробляти психологічні програми кар'єрного зростання, бізнес-

	тренінгів, створювати психологічні програми для формування і розвитку управлінських навичок і умінь. СК6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах, встановлювати, підтримувати ділові та міжособистісні комунікації у сфері бізнесу, створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління; вести перемовини, розв'язувати конфліктні ситуації, використовувати психологічні прийоми цілеспрямованого впливу на свідомість і поведінку людей у процесі професійної взаємодії в організаціях. СК7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах сучасного бізнес-середовища, аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію; адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності, ефективного використовувати ресурси організації; СК8. Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію. СК9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями. СК11. Здатність визначати психологічні чинники, що впливають на здійснення бізнес- та підприємницької діяльності, психологічні механізми керівництва, створювати психологічні програми оптимізації управління та здійснення бізнес-діяльності.
Програмні результати навчання (ПРН)	
ПРН	ПР2. Вміти організовувати та проводити психологічне дослідження із застосуванням валідних та надійних психологічних методів; визначати, аналізувати проблеми підприємництва та розробляти заходи щодо їх вирішення ПР3. Узагальнювати емпіричні дані та формулювати теоретичні висновки. ПР5. Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування, тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість; обґрунтовувати та управляти проєктами, генерувати підприємницькі ідеї; ПР6. Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість. ПР7. Доступно і аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях. ПР8. Оцінювати ступінь складності завдань діяльності та приймати рішення про звернення за допомогою або підвищення кваліфікації. ПР9. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи професійної психологічної діяльності та загальнолюдські цінності. ПР10. Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності; впроваджувати інноваційні проєкти з метою створення умов для ефективного функціонування та розвитку підприємницьких структур в умовах турбулентності ринкового середовища при глобалізаційних викликах з урахуванням поведінкових змін. ПР11. Здійснювати аналіз психологічних чинників ефективності та створювати програми психологічного супроводу бізнесу, ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення. ПР12. Організовувати роботу з персоналом, володіти технологіями проєктування та моделювання професійної кар'єри, стимулювання і організації особистісного та професійного розвитку, створювати програми удосконалення і збереження професійних ресурсів у сфері бізнесу; здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті; демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.

	ПР13.Адаптувати професійну діяльність у сфері бізнесу у змінюваних соціокультурних та технологічних умовах, вміти планувати бізнес процеси та реалізовувати проекти з застосуванням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. ПР14. Запобігати професійним деформаціям, проявам мобінгу, емоційному вигоранню у фахівців, здійснювати відповідну психологічну профілактику та корекцію.
--	--

4. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

Рік викладання	2024-2025
Семестр	2
Курс	1
Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента	Обов'язкова компонента
Пререквізити	Ділова іноземна мова, Методологія психологічних досліджень
Постреквізити	Психологія реклами і нейромаркетинг, Психологія управління і кризовий менеджмент, Психологічні основи бізнесу в інтернеті

5. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів / годин	4/120
Лекції	14
Практичні / Семінарські	26
Лабораторні	
Самостійна робота	80
Форма підсумкового контролю	Екзамен

6. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

Технічне та програмне забезпечення	Навчальний процес потребує використання мультимедійного проектора, навчального простору, в якому меблі можуть бути переміщені в ході заняття
Обладнання	Мультимедійне обладнання

7. Політика курсу

Загальні вимоги	Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше.
Політика щодо дедлайнів і перескладання	Практичні та самостійні роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від загальної суми балів за конкретне заняття). Умови перескладання. Засвоєння пропущеної

	теми лекції з поважної причини перевіряється під час опитування на практичних заняттях. Пропуск лекції з неповажної причини відпрацьовується здобувачем (співбесіда, реферат тощо). Пропущені практичні заняття та самостійні роботи, незалежно від причини пропуску, здобувач відпрацьовує згідно з графіком консультацій.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання пропущених занять з об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування) відбувається за рахунок виконання і здачі завдань та теоретичних матеріалів з пропущених тем. Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущені заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час.
Політика щодо виконання завдань	Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни.
Академічна доброчесність	Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та впродовж заліку заборонено.

8. Структура курсу

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				
			Годин				балів
			лк	лаб.	сем. / пр.	СР	
Змістова частина 1. ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЇ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ							
	Тема 1	Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	2		2	8	5
	Лекція	Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми, процес	2				1
	Практика				2		2
		Самостійна робота	Опрацювання лекційного матеріалу. Самостійне вивчення окремих питань та тем за списком рекомендованої літератури. Оволодіння основними поняттями та категоріями дисципліни. Програма вивчення дисципліни передбачає моделювання ситуаційних завдань та розв'язування прикладних				8

		задач по кожній змістовій частині дисципліни, що підвищує якість засвоєння теоретичного матеріалу та розвиває практичні навички здобувачів.					
	Тема 2	Етичні аспекти бізнес-комунікацій			4	8	5
	Лекція	Етичні аспекти бізнес-комунікацій					
	Практика				4		2
	Самостійна робота	Опрацювання лекційного матеріалу. Самостійне вивчення окремих питань та тем за списком рекомендованої літератури. Оволодіння основними поняттями та категоріями дисципліни. Програма вивчення дисципліни передбачає моделювання ситуаційних завдань та розв'язування прикладних задач по кожній змістовій частині дисципліни, що підвищує якість засвоєння теоретичного матеріалу та розвиває практичні навички здобувачів.				8	3
	Тема 3	Психологія бізнес-комунікацій	2		4	10	5
	Лекція	Психологія бізнес-комунікацій	2				1
	Практика				4		2
	Самостійна робота	Опрацювання лекційного матеріалу. Самостійне вивчення окремих питань та тем за списком рекомендованої літератури. Оволодіння основними поняттями та категоріями дисципліни. Програма вивчення дисципліни передбачає моделювання ситуаційних завдань та розв'язування прикладних задач по кожній змістовій частині дисципліни, що підвищує якість засвоєння теоретичного матеріалу та розвиває практичні навички здобувачів.				10	2
	ПК ЗЧ 1	Підсумкова контрольна робота					5
Разом за ЗЧ1			4		10	26	40 год 20 6
Змістова частина 2. ПСИХОЛОГІЯ ПЕРЕГОВОРІВ: СТРАТЕГІЇ, ТАКТИКИ ТА ЕТИКА							

	Тема 4	Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів	2		4	10	5
	Лекція	Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів	2				1
	Практика				4		2
	Самостійна робота	Опрацювання лекційного матеріалу. Самостійне вивчення окремих питань та тем за списком рекомендованої літератури. Оволодіння основними поняттями та категоріями дисципліни. Програма вивчення дисципліни передбачає моделювання ситуаційних завдань та розв'язування прикладних задач по кожній змістовій частині дисципліни, що підвищує якість засвоєння теоретичного матеріалу та розвиває практичні навички здобувачів.				10	2
	Тема 5	Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів	2		2	8	5
	Лекція	Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів	2				1
	Практика				2		2
	Самостійна робота	Опрацювання лекційного матеріалу. Самостійне вивчення окремих питань та тем за списком рекомендованої літератури. Оволодіння основними поняттями та категоріями дисципліни. Програма вивчення дисципліни передбачає моделювання ситуаційних завдань та розв'язування прикладних задач по кожній змістовій частині дисципліни, що підвищує якість засвоєння теоретичного матеріалу та розвиває практичні навички здобувачів.				8	2
	Тема 6	Маніпуляція у переговорах	2		2	8	5
	Лекція	Маніпуляція у переговорах	2				1
	Практика				2		2
	Самостійна робота	Опрацювання лекційного матеріалу. Самостійне вивчення окремих питань та тем за списком рекомендованої літератури. Оволодіння основними поняттями та категоріями дисципліни. Програма вивчення дисципліни				8	2

		передбачає моделювання ситуаційних завдань та розв'язування прикладних задач по кожній змістовій частині дисципліни, що підвищує якість засвоєння теоретичного матеріалу та розвиває практичні навички здобувачів.					
	ПК ЗЧ 2	Підсумкова контрольна робота					5
Разом за ЗЧ2			6		8	26	40 год 20 б
Змістова частина 3. КОМУНІКАЦІЙНІ ІНСТРУМЕНТИ БІЗНЕСУ: ВІД ВНУТРІШНЬОГО PR ДО ПУБЛІЧНИХ ВИСТУПІВ							
	Тема 7	Внутрішній PR: сутність, система, інструменти	2		2	8	5
	Лекція	Внутрішній PR: сутність, система, інструменти	2				1
	Практика				2		2
	Самостійна робота	Опрацювання лекційного матеріалу. Самостійне вивчення окремих питань та тем за списком рекомендованої літератури. Оволодіння основними поняттями та категоріями дисципліни. Програма вивчення дисципліни передбачає моделювання ситуаційних завдань та розв'язування прикладних задач по кожній змістовій частині дисципліни, що підвищує якість засвоєння теоретичного матеріалу та розвиває практичні навички здобувачів.				8	2
	Тема 8	Письмові бізнес-комунікації			4	10	5
	Лекція	Письмові бізнес-комунікації					
	Практика				4		2
	Самостійна робота	Опрацювання лекційного матеріалу. Самостійне вивчення окремих питань та тем за списком рекомендованої літератури. Оволодіння основними поняттями та категоріями дисципліни. Програма вивчення дисципліни передбачає моделювання ситуаційних завдань та розв'язування прикладних задач по кожній змістовій частині дисципліни, що підвищує якість засвоєння теоретичного матеріалу та розвиває практичні навички здобувачів.				10	3

	Тема 9	Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	2		2	10	5
	Лекція	Публічні виступи у бізнес-комунікаціях	2				1
	Практика				2		2
	Самостійна робота	Опрацювання лекційного матеріалу. Самостійне вивчення окремих питань та тем за списком рекомендованої літератури. Оволодіння основними поняттями та категоріями дисципліни. Програма вивчення дисципліни передбачає моделювання ситуаційних завдань та розв'язування прикладних задач по кожній змістовій частині дисципліни, що підвищує якість засвоєння теоретичного матеріалу та розвиває практичні навички здобувачів.				10	2
	ПК ЗЧ З	Підсумкова контрольна робота					5
Разом за ЗЧ З			4		8	28	40 год. 20 б.
Екзамен							40 б.
Всього за дисципліною			14		26	80	120 год 100 б

9. Форми і методи навчання

Лекція	Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне, пояснювально-спонукальне, система зображально-виражальних засобів. Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій Наочні методи навчання, ілюстрування. Обробка лекційного матеріалу починається з детального розбору конспекту лекцій. На даному етапі варто розібратися в сутності кожного поняття і положення, домагатися розуміння логічного змісту формулювань. При цьому варто використовувати основну і додаткову літературу, наукові праці, монографії.
Практичні /Семінарські	Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, роботи в малих групах тощо. Методи навчання: проблемно-пошукове навчання (проблемного викладення матеріалу, створення проблемних ситуацій, групова дискусія); евристичні методи); дослідницький (наукові доповіді, наукові

11. Шкала оцінювання

Шкала рейтингу ХДАЕУ	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
90-100	A	Відмінно	Зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D	Задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	Незадовільно	не зараховано
1-34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням курсу)	

12. Рекомендована література та інформаційні ресурси

Основна література	1. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс]: навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг» / Укладач: Л.М. Шульгіна. Київ: КПП ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с. 2. Креол Флемінг. Говорити легко та невимушено. Як стати приємним співрозмовником. Київ: Клуб сімейного дозвілля. 2020. 240 с. 3. Кріс Восс, Тал Рез. «Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів». Київ: Наш формат. 2020. 420 с. 4. Ларі Кінг, Білл Гілберт. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Київ: Моноліт-Bizz. 2023. 204 с. 5. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація. Підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро: Гудвін. 2020. 296 с. 6. Business Communication and Report Writing. Handbook. 2021. URL: https://www.fasset.org.za/downloads/Business_Communication_and_Report_Writing_Handbook.pdf
Додаткова	1. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб./Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. Київ: Видавництво Ліра-К, 2017. 304 с. 2. Віннікова І.І. Особливості використання інструментів SMM у маркетинговій діяльності українських підприємств // Економічний вісник НТУУ «КПІ». 2017. №14. С. 270-285. 3. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. Київ.: Наш формат. 2019. 263 с.

	4. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / Т.Б. Гриценко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 344 с. 5. Попова О.В. Формування вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю: монографія. Харківський національний педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди. 2016. 233 с. 6. Снітинський В., Завальницька Н., Брух О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі. Львів.: Магнолія. 2017. 287 с. 7. Тимохова Г.Б. Етика в рекламній та PR-діяльності. Львів.: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету. 2018. 321 с. 8. Шульгіна Л., Тищенко О. Інтернет комунікації та їх вплив на конкурентні позиції підприємства // Актуальні проблеми економіки і управління, Вип. 10, 2017. URL: http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/66908/pdf_50
Інформаційні ресурси	1. From Ukraine: українські сувеніри та оригінальні подарунки. URL: https://www.youtube.com/watch?v=YY975_lfIU5 2. The Communication Process. URL: https://www.youtube.com/watch?v=GxAobdahR34 3. Дієві комунікації. Практика репутаційного менеджменту. URL: https://www.youtube.com/watch?v=ZLKTPQVuxr8 4. Дієві комунікації. Практика репутаційного менеджменту. URL: https://www.youtube.com/watch?v=ZLKTPQVuxr8 5. Діловий стиль: базові речі для бізнесвумен. URL: https://www.youtube.com/watch?v=-6ZUj7Osg3U 6. Дрес-код для успішних чоловіків. URL: https://www.youtube.com/watch?v=qEOuTbz2Fss 7. Комунікації в бізнесі. URL: https://life.nv.ua/ukr/blogs/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese-50072511.html 8. Комунікації в бізнесі. URL: https://www.youtube.com/watch?v=NPtMs0eCc9M 9. Організаційна структура: що це таке і навіщо вона потрібна? URL: https://www.youtube.com/watch?v=yf83PQJThIU 10. Поняття професійної етики та її структура. URL: https://www.youtube.com/watch?v=C16RvH8Qbac 11. Правила етикету за столом. URL: https://www.youtube.com/watch?v=nsldUFziwaQ 12. Правила ефективної комунікації. URL: https://www.youtube.com/watch?v=Lx3wFdgY_Ds 13. Приклад з фільму «Гроші на двох». URL: https://www.youtube.com/watch?v=kman4-LV2YY 14. Приклад складних переговорів. URL: https://www.youtube.com/watch?v=Ef-wMp-yY0E 15. Типи організаційних структур. URL: https://www.youtube.com/watch?v=ihLPZx6ZWfA