

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Економічний факультет

Кафедра бізнесу та управління персоналом

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика»

Обов'язкова

Освітньо-професійна програма: Міжнародні економічні відносини
Спеціальність: 292 «Міжнародні економічні відносини»
Галузь знань: 29 « Міжнародні відносини»
Рівень вищої освіти: другий (магістерський)
Факультет: Економічний
Мова навчання: Українська
Розробники: Філіпчук Н.В., доцент кафедри бізнесу та управління персоналом, к.е.н., доцент

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

Контактний тел.: +380506746549

E-mail: n.filipchuk@chnu.edu.ua

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

Консультації: он-лайн консультації - згідно з графіком
очні консультації – за попередньою домовленістю

1. Анотація навчальної дисципліни. Навчальна дисципліна «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» належить до циклу обов'язкових освітніх компонент підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Міжнародні економічні відносини» спеціальності 292 «Міжнародні економічні відносини».

Аргументованість 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. Навчальна дисципліна вивчається разом із такими дисциплінами як Стратегічний менеджмент, Глобальна економіка, Комунікативний практикум зі спеціальності, Міжнародний менеджмент, Дипломатичний протокол та етикет.

4. Результати навчання. Відповідно до освітньо-професійної програми «Міжнародні економічні відносини» підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 292 «Міжнародні економічні відносини» та галузі знань 29 Міжнародні відносини вивчення дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» сприяє формуванню наступних компетентностей та програмних результатів навчання:

Загальні та фахові компетентності

ЗК 4. Здатність працювати в команді.

СК 9. Здатність до самонавчання, підтримки належного рівня знань, готовність до опанування знань нового рівня, підвищення своєї фаховості та рівня кваліфікації

Результати навчання

ПРН 1. Мати необхідні для професійної діяльності знання та навички з ділових комунікацій у сфері міжнародних економічних відносин, а також ефективно спілкуватися на професійному та соціальному рівнях, включаючи усну та письмову комунікацію іноземною мовою/іноземними мовами.

ПРН 4. Приймати обґрунтовані рішення з проблем міжнародних економічних відносин за невизначених умов і вимог.

ПРН 14. Презентувати результати власних досліджень шляхом підготовки наукових публікацій і апробацій на наукових заходах.

5. Опис навчальної дисципліни

5.1. 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. | 12 | 2 | 2 | | | 8 | | | | | | |
| Тема 2. Формування ефективного процесу комунікації в організації | 10 | 1 | 1 | | | 8 | | | | | | |
| Тема 3. Комунікативний та етичний аспект спілкування. | 9 | 1 | 1 | | | 7 | | | | | | |
| Тема 4. Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні. | 16 | 2 | 2 | | | 12 | | | | | | |
| Тема 5. Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації. | 10 | 1 | 1 | | | 8 | | | | | | |
| Тема 6. Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура. | 10 | 1 | 2 | | | 7 | | | | | | |
| Змістовий модуль 2 «Управління конфліктами» | | | | | | | | | | | | |
| Тема 7. Поняття, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени. | 9 | 1 | 2 | | | 6 | | | | | | |
| Тема 8. Психологія впливу в управлінні | 9 | 2 | 1 | | | 6 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|-----------|-----------|--|--|-----------|--|--|--|--|--|--|
| конфліктами. | | | | | | | | | | | | |
| Тема 9. Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів. | 10 | 1 | 1 | | | 8 | | | | | | |
| Тема 10. Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів. | 10 | 1 | 1 | | | 8 | | | | | | |
| Тема 11. Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів. | 15 | 2 | 1 | | | 12 | | | | | | |
| Всього | 120 | 15 | 15 | | | 90 | | | | | | |

5.3. Зміст завдань до самостійної роботи

| п/п | Назва теми (завдання) | Кількість годин | |
|-----|--|-----------------|-------------|
| | | денна ф.н. | заочна ф.н. |
| 1 | Тема: Комунікація як феномен суспільного життя. Моделі комунікативного процесу. Завдання: опрацювати питання щодо основних парадигм теорії комунікації, сутності комунікаційних революцій та ключових чинників їх детермінації, сутності моделювання комунікативного процесу та характеристик моделей комунікативного процесу: лінійних, інтеракційних, трансакційних. Роль електронної комунікації. | 8 | - |
| 2 | Тема: Формування ефективного процесу комунікації в організації Завдання: опрацювати питання щодо основних видів комунікації в організаціях, комунікативних схем, типів комунікаційних мереж в організація та специфіка комунікативної взаємодії у сучасних організаціях, характеристики основних етапів ефективного процесу комунікації в організації. Розглянути матеріал щодо сутності інформації та її роль у бізнес-середовищі, видів інформації та джерела її отримання в організації та забезпечення інформаційної безпеки організації. | 8 | - |
| 3 | Тема: Комунікативний та етичний аспект спілкування. Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад спілкування як важливої соціально-психологічної категорії, основних стилів спілкування, а також специфіки ділового та культури спілкування. | 7 | - |
| 4 | Тема: Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні. Завдання: опрацювати питання щодо специфіки вербальної комунікації, засвоїти знання щодо суті та алгоритму підготовки та структури публічного виступу, методів подолання | 12 | - |

| | | | |
|----|---|----|---|
| | хвилювання при зовнішньому монологічному мовленні та керування увагою аудиторії й техніки відповіді на питання. Основні елементи культури мови та їх характеристика. Вибір інформації для презентації, типи інформації у презентації. Види слухання в діловому середовищі. | | |
| 5 | Тема: Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації. Завдання: опрацювати питання щодо специфіки невербальної комунікації та базових систем невербальної комунікації (невербальна семіотика) в крос-культурному розрізі. | 8 | - |
| 6 | Тема: Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура. Завдання: опрацювати питання щодо змісту підходів до визначення поняття «соціальна відповідальність бізнесу», морального статусу в бізнесі та аспектів етики бізнесу; розглянути основні концепції соціальної відповідальності в бізнесі та моделі соціальної відповідальності, вивчити суть, процес формування і розвитку корпоративного іміджу як складної комунікативної структури. | 7 | - |
| 7 | Тема: Поняття, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад суті та структурної моделі конфлікту, видів та типів конфліктів, а також причини виникнення конфліктів. Засвоїти основні періоди й етапи розвитку конфлікту, види та роль конфліктогенів у розв'язанні конфліктів. Опанувати моделі поведінки в конфліктній ситуації. | 6 | - |
| 8 | Тема: Психологія впливу в управлінні конфліктами Завдання: засвоїти знання щодо суті та різновидів психологічного впливу в комунікації, засобів та принципів вербального впливу за Робертом Чалдіні. Вивчити техніки та засоби протидії небажаному психологічному впливу в комунікації: пасивний та активний захист. | 6 | - |
| 9 | Тема: Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів. Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад використання консенсусних технологій врегулювання та розв'язання конфліктів, типів переговорників. | 8 | - |
| 10 | Тема: Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів. Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад суті та змісту медіаційного процесу, переваги та недоліки, доцільність, вимоги до медіаторів, пинципи медіації, міжнародні стандарти медіації. | 8 | - |
| 11 | Тема: Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів. Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад | 12 | - |

| | | | |
|---|--|----|---|
| | соціометрії як практичного інструментарія вивчення внутрішньогрупових процесів, форми проведення та основних етапів, обробки та об'єктивізації даних, інтерпретації результатів щодо профілактики і розв'язання конфліктів в колективі та покращення групової згуртованості. | | |
| | Всього годин | 90 | - |
| *Самостійна робота студентів з дисципліни фінансовий менеджмент направлена на узагальнення, засвоєння і закріплення знань та включає такі види робіт як опрацювання лекційного матеріалу, рекомендованої літератури, підготовку до практичних занять, розгляд питань, які виносились на самостійне вивчення, вирішення практичних ситуацій, підготовку та презентацію кейсових завдань до відповідних тем дисципліни. | | | |

6. Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни

Методи навчання

MН1 – словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо)

MН2 – практичні методи (практичні або лабораторні роботи)

MН3 – бізнес-кейси (індивідуальні або командні)

MН4 – наочні методи (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали, тощо)

MН5 – робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами

MН6 – комп'ютерні засоби навчання (онлайн курси – ресурси, web-конференції, вебінари тощо)

MН7 – 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

7. Контроль та оцінювання результатів навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни

Політика щодо дедлайнів 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.

Максимальна оцінка знань студента під час навчальних занять за кожну тему (опитування, тестування, розв'язання задач), виконанні завдань для самостійної роботи, підготовці есе – 5 балів.

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 (зараховано) | A (90-100) | відмінно |
| Добре (зараховано) | B (80-89) | дуже добре |
| | C (70-79) | добре |
| Задовільно (зараховано) | D (60-69) | задовільно |
| | E (50-59) | достатньо |
| Незадовільно (зараховано) | 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 | | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 8 | 40 | 100 |

8. Рекомендована література

8.1. Основна

1. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комуникативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ. 2018. 208 с.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. К.: «ЦНЛ», 2005. 456 с.
3. Жигайло Н.І. Комуникативний менеджмент: підручник. Л., 2016. 256 с.
4. Зубенко Л.Г., Немцов В.О. Культура ділового спілкування: навч. посібник. К. «Еко Об», 2010. 200 с.
5. Андерсон К. Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів. К.: «Наш Формат», 2016. 256 с

8.2. Додатоква

1. 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.
2. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник. Чернівці: Книги-XXI, 2010. 315 с.
3. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
4. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посібник. К.: «Знання», 2011. 291 с.
5. Романовський О.Г., Пономарьов О.С. Ділова етика: навч. посібник. Х.: НТУ «ХП», 2013. 364 с.
6. Химиця Н.О., Марушко О.О. Ділова комунікація: навчальний. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 275 с.
7. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 212 с.
8. Garmine Gallo Talk Like TED: The 9 Public Speaking Secrets of the World's Top Minds, 2016. 288 с.
9. Філіпчук Н.В., Сибірка Л.А., Тодорюк С.І. Соціометрія в управлінні конфліктами: методичні вказівки до виконання ІНДЗ. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т. 2019. 30 с. URL: <http://econom.chnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/11/Metodychka-Sotsiometriya.pdf>
10. Філіпчук Н.В., Тодорюк С.І. Ефективні публічні виступи: практикум з управління комунікаціями. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 26 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/756>
11. Філіпчук Н.В., Тодорюк С.І. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи студентів з дисципліни «Управління комунікації, конфліктами та бізнес-етика» (модуль 1) Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 55 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/715>
12. Етика бізнесу: підприємництво та організація власного бізнесу: навчальний посібник. За редакцією Р.І. Грешка. Чернівці: Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2022 С. 539-560. URL: <https://drive.google.com/file/d/1z6OHUNbUknPfHayWWhrtt-fPT3s9adBv/view>

8.3. 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. nbuv.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)