



## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ, КОНФЛІКТАМИ ТА БІЗНЕС-ЕТИКА»

Компонент освітньої програми – ***вибіркова*** (4 кредити)

<b>Освітньо-професійна програма</b>	Маркетинг
<b>Спеціальність</b>	D5 «Маркетинг»
<b>Галузь знань</b>	D «Бізнес, адміністрування та право»
<b>Рівень вищої освіти</b>	Другий (магістерський)
<b>Мова навчання</b>	українська
<b>Профайл викладача</b>	Філіпчук Наталія Василівна, к.е.н., доцент кафедри бізнесу та управління персоналом <a href="http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-ekonomiky-pidpryemstva-ta-up">http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-ekonomiky-pidpryemstva-ta-up</a>
<b>Контактний тел.</b>	+380506746549
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:n.filipchuk@chnu.edu.ua">n.filipchuk@chnu.edu.ua</a>
<b>Сторінка курсу в Moodle</b>	<a href="https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=2838">https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=2838</a>
<b>Консультації</b>	понеділок та четвер з 13.00 до 15.00

### АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» 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.

Мета навчальної дисципліни 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.

## **НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ**

<b>МОДУЛЬ 1. УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ</b>	
<b>Тема 1</b>	Комунікація як феномен суспільного життя. Моделі комунікативного процесу.
<b>Тема 2</b>	Формування ефективного процесу комунікації в організації.
<b>Тема 3</b>	Комунікативний та етичний аспект спілкування. Тренінг комунікативних навичок.
<b>Тема 4</b>	Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні.
<b>Тема 5</b>	Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації.
<b>Тема 6</b>	Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура.
<b>МОДУЛЬ 2. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ</b>	
<b>Тема 7</b>	Сучасні концепції конфлікту, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени.
<b>Тема 8</b>	Психологія впливу в управлінні конфліктами. Нейролінгвістичні аспекти впливу.
<b>Тема 9</b>	Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів.
<b>Тема 10</b>	Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів.
<b>Тема 11</b>	Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів.

## **ФОРМИ, МЕТОДИ ТА ОСВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ**

- словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація для поглиблення теоретичних знань тощо);
- кейс-метод (бізнес-кейси, індивідуальні або командні для вирішення реальних задач);
- ділові гри або інші ігрові методики, симуляції;
- проектні завдання (індивідуальні та командні проекти);
- методи візуалізації результатів (презентації результатів виконаних завдань, інфографіка, ілюстрації, відеоматеріали тощо) для представлення навчального матеріалу та результатів виконаних завдань;
- робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами;
- самостійна робота для виконання індивідуальних завдань;
- участь у тренінгах і майстер-класах від запрошених експертів (стейкхолдерів) для практичного ознайомлення з комунікаційними інструментами;
- інтеграція міжнародних практик і їх адаптація до національного чи локального контексту;

- практичні завдання;
- неформальна освіта, участь у онлайн-курсах, вебінарах або самостійне вивчення актуальних трендів (наприклад, через Coursera, HubSpot Academy);
- робота з програмним забезпеченням для аналізу даних (Google Analytics, Tableau, SEMrush);
- інші види індивідуальних та групових завдань.

### **ФОРМИ Й МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ**

- презентація результатів самостійних завдань;
- оцінювання результатів аналізу бізнес-кейсів;
- оцінка письмових робіт (аналітичних звітів, рефератів, есе, реферативних описів);
- оцінювання командних проєктів;
- зарахування результатів неформальної освіти, оцінювання сертифікатів онлайн-курсів, участі у вебінарах чи інших формах неформального навчання, пов'язаних із змістовним наповненням курсу;
- оцінювання практичних завдань.

*Підсумковий контроль – залік.*

### **КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Оцінювання програмних результатів навчання здобувачів освіти здійснюється за шкалою європейської кредитно-трансферної системи (ECTS).

Критерієм успішного оцінювання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів (балів) за кожним запланованим результатом навчання.

### **ПОЛІТИКА ЩОДО АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ**

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

✓ «Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» <https://www.chnu.edu.ua/media/jxdfs0zb/etychnyi-kodeks-chernivetsko-ho-natsionalnoho-universytetu.pdf> ;

✓ «Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича» <https://www.chnu.edu.ua/media/n5nbzwwg/polozhennia-chnu-pro-plahi-at-2023plusdodatky-31102023.pdf> .

### **ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

Академічні ресурси:

1. Репозиторій академічних статей, таких як Google Scholar або ResearchGate, для пошуку актуальних наукових досліджень та публікацій з курсу

2. ARCher – інституційний репозитарій відкритого доступу представників Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича. URL:

<https://archer.chnu.edu.ua/>.

Інформаційні ресурси:

1. Філіпчук Н.В. 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>
2. 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/Methodychka-Sotsiometriya.pdf>
3. 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>
4. 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>
5. Філіпчук Н.В., Водянка Л.Д. Необхідність розвитку емоційного інтелекту для ефективного врегулювання конфліктів у бізнес-середовищі 2023. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/1811/1825>
6. Філіпчук Н.В., Кифяк В.І. Довіра як інституція розвитку бізнесу у мовах нових соціальних викликів. Інвестиції: практика та досвід. 2023. № 10. С69-76. DOI: 10.32702/2306-6814.2023.10.69V
7. Business communication for Success. University of Minnesota Libraries Publishing. URL: <https://open.umn.edu/opentextbooks/textbooks/8>.

*Детальна інформація щодо вивчення курсу «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» висвітлена у робочій програмі навчальної дисципліни*

*(покликання на робочу програму навчальної дисципліни*

*[https://drive.google.com/drive/folders/1g3h\\_cOY9O9xke6IcwKcsOCX4ZV2D-CtI?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1g3h_cOY9O9xke6IcwKcsOCX4ZV2D-CtI?usp=drive_link))*