

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:	Облік і оподаткування
Спеціальність:	071 Облік і оподаткування
Галузь знань:	07 «Управління і адміністрування»
Рівень вищої освіти:	другий (магістерський)
Факультет:	Економічний
Мова навчання:	Українська
Розробники:	Філіпчук Н.В., доцент кафедри фінансів і кредиту, 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 компонентів циклу професійної підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Облік і оподаткування» спеціальності 071 «Облік і оподаткування».

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. 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 «Облік і оподаткування» підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 071 «Облік і оподаткування» та галузі знань 07 Управління і адміністрування вивчення дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» сприяє формуванню наступних компетентностей та програмних результатів навчання:

Загальні та фахові компетентності

ЗК 1. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК3. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 7. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК 8. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/ видів економічної діяльності).

ЗК 9. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 10. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ФК 1. Здатність формувати та використовувати облікову інформацію для прийняття ефективних управлінських рішень на всіх рівнях управління підприємством в цілях підвищення ефективності, результативності та соціальної відповідальності бізнесу.

ФК 8. Здатність виконувати адміністративно-управлінські функції у сфері діяльності суб'єктів господарювання, органів державного сектору.

ФК 9. Здатність здійснювати діяльність з консультування власників, менеджменту підприємства та інших користувачів інформації у сфері обліку, аналізу, контролю, аудиту, оподаткування.

Результати навчання

ПРН 1. Вміти розвивати та підвищувати свій загальнокультурний рівень і професійний рівень, самостійно освоювати нові методи роботи та знання щодо комплексного бачення сучасних проблем економіки та управління.

ПРН 16. Здійснювати публічні ділові і наукові комунікації задля вирішення комунікативних завдань державною та іноземними мовами.

ПРН 18. Дотримуватися норм професійної та академічної етики, підтримувати врівноважені стосунки з членами колективу (команди), споживачами, контрагентами, контактними аудиторіями.

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	2	15		15		90		Екзамен
Заочна	1-й	1	4	120	2	4		4		112		Екзамен

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					с.р.
		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	11	1					10
Тема 2. Формування ефективного процесу комунікації в організації	10	1	1			8	11						11
Тема 3. Комунікативний та етичний аспект спілкування.	9	1	1			7	8						8
Тема 4. Вербальна комунікація. Ефективні публічні	16	2	2			12	15	1	2				12

виступи в діловому спілкуванні.												
Тема 5. Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації.	10	1	1			8	10					10
Тема 6. Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура.	10	1	2			7	10					10
Змістовий модуль 2 «Управління конфліктами»												
Тема 7. Поняття, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени.	9	1	2			6	9	1				8
Тема 8. Психологія впливу в управлінні конфліктами.	9	2	1			6	10					10
Тема 9. Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів.	10	1	1			8	11					11
Тема 10. Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів.	10	1	1			8	12	1	1			10
Тема 11. Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів.	15	2	1			12	13		1			12
Всього	120	15	15			90	120	4	4			112

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 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 викладання 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 ЄКТС	
	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

7. Рекомендована література – основна

1. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комунікативний 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. Комунікативний 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

Рекомендована література – допоміжна

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 «ХПІ», 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. Garmino Gallo Talk Like TED: The 9 Public Speaking Secrets of the World's Top Minds, 2016. 288 с.

8. Інформаційні ресурси

Філіпчук Н.В., Сибірка Л.А., Тодорук 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>

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>

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>

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>

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)