

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09-05.01/076.00.1 /М/ОКЗ-2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/ 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування
30 серпня 2023 р., протокол № 5

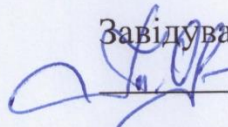


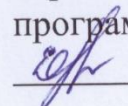
Голова Вченої ради
Галина ТАРАСЮК

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Бізнес-комунікації в прийнятті та реалізації управлінських рішень»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр»
спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
освітньо-професійна програма
«Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій

Схвалено на засіданні кафедри
менеджменту, бізнесу та
маркетингових технологій
29 серпня 2023 р.,
протокол № 6

Завідувач кафедри

Тетяна ОСТАПЧУК

Гарант освітньо-професійної
програми

Катерина ОРЛОВА

Розробник: к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій ВИГОВСЬКИЙ Володимир

Житомир
2023 – 2024 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/2

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів 3	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»	Обов'язкова	
Модулів – 1	076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	-
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		1-й	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи – 2,625	Освітній ступінь «магістр»	Лекції	
		32 год.	-
		Практичні	
		16 год.	-
		Лабораторні	
		— год.	-
		Самостійна робота	
42 год.	-		
		Вид контролю: залік	

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:
для денної форми навчання – 53,3 % аудиторних занять, 46,7 % самостійної та індивідуальної роботи;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/3

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації в прийнятті та реалізації управлінських рішень» є набуття компетентностей з бізнес-комунікацій в процесі прийняття та реалізації управлінських рішень, а також опанування здобувачами знань щодо різних форм бізнес-комунікацій, необхідних для професійної діяльності у сфері підприємництва, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та ефективної кадрової політики, забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця.

Завданнями навчальної дисципліни є:

– засвоєння студентами основних теорій комунікацій, основних видів та підходів до комунікацій, комунікативного процесу та його форм, моделей, стратегій та тактик комунікацій у сфері підприємництва;

– прищеплення комунікативних навичок спілкування, застосування різноманітних засобів переконання, оцінювання конфліктних ситуацій та обрання шляхів їх подолання;

– вивчення процесу прийому й передачі інформації, установлення комунікативних зв'язків в колективі, що сучасні прийняття управлінських рішень;

– засвоєння концептуальних та теоретичних положень щодо прийняття управлінських рішень, різних методів і моделей прийняття управлінських рішень.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**, визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»:

ІК. Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог.

ЗК 3. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК 4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК 5. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

СК 3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів** навчання за спеціальністю 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/4

ПРН 3. Вміти розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.

ПРН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.

ПРН 5. Вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

ПРН 9. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.

3. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ 1

Змістовий модуль 1. Теоретико-практичні аспекти процесу розвитку бізнес-комунікацій підприємства

Тема 1. Поняття бізнес-комунікацій

Поняття бізнес-комунікацій: сутність, цілі, завдання і принципи. Теорія комунікації як наука та освітня компонента. Наукові проблеми бізнес-комунікацій. Предмет теорії комунікації. Методи теорії комунікації: загальнонаукові, конкретні. Функції теорії комунікації. Базові принципи комунікації в бізнесі.

Комунікаційний процес: поняття, основні елементи, етапи та їх характеристика. Структура комунікаційного процесу. Модель комунікаційного процесу. Інтеграційна роль комунікації: соціально-економічна, соціокультурна, комерційна тощо. Комунікація як засіб досягнення цілі. Вибір засобів та каналу комунікацій. Характеристика комунікаційних мереж.

Типологія бізнес-комунікацій та їх характеристика. Види комунікацій в організації. Класифікація внутрішньо організаційних комунікацій. Суб'єкти і об'єкти зовнішньо організаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії.

Комунікативні шуми та бар'єри та їх характеристика. Бар'єри, пов'язані із умовами навколишнього середовища. Комунікативні бар'єри в міжособистісних комунікаціях. Технічні бар'єри. Бар'єри комунікації в організаціях. Конфлікт між сферами компетенції. Семантичні бар'єри. Невербальні міжособистісні перешкоди. Незадовільний зворотний зв'язок. Вирішення проблем структурних комунікацій.

Тема 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації

Поняття та ознаки вербального спілкування (мова, мовлення, стилі

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/5

мовлення, сприймання інформації, правила слухання)

Невербальні засоби спілкування: кінесика. (загальна моторика різних частин тіла: рук – жестикуляція, обличчя – міміка, пози – пантоміма). Паралінгвістика, або просодика – особливості вимови слів, тембр голосу, його висота і гучність, темп мови, паузи між словами, фразами, сміх, плач, зітхання, мовні помилки. Такесика (вивчає дотики під час спілкування: потиски руки, поцілунок, прогладжування, відштовхування) та візуальне спілкування (контакт очей). Проксеміка (досліджує розміщення людей під час спілкування).

Культурні та національні особливості невербального спілкування.

Тема 3. Етика бізнес-комунікацій

Діловий етикет: поняття, види, принципи. Поняття ділового протоколу. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення. Протокольні форми звертання. Протокол дарування. Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Етикет отримання подарунка. Квітковий етикет

Діловий одяг: поняття дрес-коду. Діловий одяг чоловіків. Жіночий діловий одяг. Ділова атрибутика Візитні картки як елемент іміджу. Види візиток. Фірмова (корпоративна) візитка. Персональна ділова візитка. Візитка для коротких зустрічей і переговорів (представницька). Особиста візитка. Бейдж (бейдж). Візитна картка як необхідний атрибут дипломатичної практики. Етикет обміну візитними картками.

Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах. Національні манери вітання, їх характеристика. Риси характеру й особливості поведінки народів західної Європи та США. Система моральних настанов та ієрархія цінностей народів Сходу. Діловий етикет в країнах Азії. Особливості спілкування з представниками ділових кіл Японії та Китаю.

Тема 4. Маніпуляції у бізнес-комунікаціях

Маніпуляції: сутність поняття. Ознаки та причини маніпуляції. Поняття маніпуляції в переговорах.

Маніпулятивні системи та їх характеристика. Варіанти емоційного тиску. Варіанти маніпуляції довірою. Варіанти маніпуляції обставинами. Варіанти маніпулятивної подачі інформації.

Основні типи маніпуляторів та їх характеристика. Типи маніпуляторів за Евереттом Шостромом. Причини маніпулятивної поведінки та прийоми захисту від маніпуляторів. Засоби попередження та захисту від маніпулятивного впливу

Тема 5. Комунікативні конфлікти

Конфліктологія: сутність, предмет, об'єкт, завдання. Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті Зв'язок конфліктології з іншими науками. Принципи і методи конфліктології. Функції конфліктології у суспільстві. Основні поняття та категорії конфліктології

Сутність конфлікту. Структура конфлікту та характеристика його

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/6

складових. Функції конфліктів. Стадії розвитку конфліктів та їх характеристика. Стили поведінки в конфліктах та їх характеристика.

Класифікація конфліктів: різні підходи та загальна характеристика. Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність, особливості, причини виникнення, види. Міжособистісні конфлікти: сутність, особливості, причини виникнення, види. Конфлікт «особистість-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види. Конфлікт «група-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види.

Тактики конфліктного протистояння в міжособистісних конфліктах (тактика захоплення та утримання об'єкту конфлікту, тактика фізичного насильства, тактика психологічного насильства тощо).

Змістовний модуль 2. Теоретико-методологічні засади прийняття та реалізації управлінських рішень

Тема 6. Управлінські рішення: сутність, роль та значення

Суть управлінських рішень та їх види (Поняття "управлінські рішення", їх ознаки. Управлінське рішення як процес та явище. Суб'єкт та об'єкт управлінського рішення. Функції рішення в методології та організації процесу управління. Об'єктивна та суб'єктивна сторони процесу розроблення управлінських рішень. Фактори, які впливають на їх розроблення).

Форми управлінських рішень (Економічна сутність та форми управлінських рішень. Економічний зміст рішення. Організаційний зміст управлінського рішення. Соціальний зміст управлінського рішення.

Особливості прийняття управлінських рішень у різних сферах діяльності підприємства (Прийняття управлінських рішень у виробництві. Управлінські рішення в сфері науки. Прийняття управлінських рішень у сфері надання послуг. Специфіка прийняття рішень в маркетингу. Прийняття рішень в управлінні персоналом).

Школи прийняття управлінських рішень

Роль управлінця в системі обґрунтування та прийняття рішень

Тема 7. Стадії та етапи процесу прийняття управлінських рішень.

Стадії прийняття управлінських рішень (Підготовка рішення. Прийняття управлінського рішення. Реалізація рішення. Статичні та динамічні завдання прийняття рішень).

Етапи стадії підготовки управлінського рішення (Збирання та оброблення інформації про ситуацію, визначення цілей діяльності організації як системи. Виявлення та формулювання проблеми. Розроблення системи оцінювання управлінського рішення. Аналіз і діагностика ситуації. Розроблення альтернатив розвитку ситуації).

Етапи стадії прийняття управлінського рішення (Організація процесу розроблення управлінського рішення. Генерування альтернативних варіантів

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/7

рішень. Відбір основних варіантів управлінських впливів. Розроблення сценаріїв розвитку ситуації. Експертне оцінювання основних варіантів керуючих впливів).

Етапи стадії реалізації управлінського рішення (Узгодження прийнятого управлінського рішення. Управління реалізацією рішення: визначення календарних строків виконання рішення, призначення відповідальних виконавців, доведення рішення до виконавців, інструктаж, конкретизація завдань та відповідальності, матеріально-технічне забезпечення процесу праці, координація дій виконавців. Контроль виконання управлінського рішення та оцінка отриманих результатів).

Тема 8. Моделі процесу прийняття управлінських рішень.

Моделювання процесу прийняття управлінського рішення (Моделі управління: класична модель, коаліція, адміністративна модель, прийнятність, обмежена раціональність. Критерії та обмеження, що застосовуються в моделях прийняття управлінських рішень).

Концептуальні моделі процесу прийняття управлінських рішень (Модель «організація-машина». Модель "природної" організації. Соціотехнічна модель. Інтеракційна модель. Інституціональна модель. Конфліктна модель. Органічна модель. Процесна модель. Проблемно-орієнтована модель. Дескриптивна та нормативна моделі. Індуктивна та дедуктивна моделі. Одноцільова та багатоцільова моделі. Одноперіодна та багатоперіодна моделі. Детермінована та стохастична моделі).

Тема 9. Технології розроблення управлінських рішень.

Цільові технології розроблення управлінських рішень (Цільова орієнтація управлінських рішень. Цільові технології розроблення управлінських рішень: ініціативно-цільові, програмно-цільові та регламентні).

Процесорні технології розробки управлінських рішень (Сутність процесорних технологій. Технологія «управління за результатами». Технологія «управління на базі потреб та інтересів». Технологія «управління шляхом постійних перевірок і вказівок». Технологія «управління у виняткових випадках». Технологія «управління на базі штучного інтелекту». Технологія «управління на базі активізації діяльності персоналу»).

Тема 10. Методологія прийняття управлінських рішень.

Неформалізовані методи прийняття управлінських рішень (Суть евристичних методів. Методи експертних оцінок у прийнятті управлінських рішень: «мозковий штурм», метод сценаріїв, метод комісій, метод Дельфі. Статистичне оброблення експертної інформації).

Формалізовані методи прийняття управлінських рішень (Основне призначення економіко-математичних методів у процесі прийняття управлінських рішень. Сутність методів математичного програмування. Кореляційний та регресійний аналіз. Застосування методів математичного

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/ 8

програмування у процесі визначення оптимального управлінського рішення. Застосування методів багатовимірного аналізу в процесі розроблення та прийняття управлінських рішень).

Основні моделі та засоби прийняття рішень (Алгоритм рішення. Діаграма у вигляді риб'ячого скелету (метод Ісікави). Блок-схема. Процес складання карт («грунтовка»). Уявні схеми. Метод АВС. Кольорове кодування).

Тема 11. Реалізація управлінських рішень.

Оформлення управлінського рішення (Вимоги до оформлення рішень. Основні атрибути документально оформлених управлінських рішень. Процедура погодження (засвідчення) управлінського рішення).

Послідовність реалізації управлінських рішень (Сутність і зміст основних етапів процесу організації виконання прийнятих управлінських рішень. План реалізації рішення. Інформаційне забезпечення процесу реалізації рішень. Організація масиву та потоків інформації. Підготовка виконавців до реалізації поставлених завдань. Моніторинг і управління реалізацією рішення. Оцінювання виконання рішення).

Відповідальність за реалізацію рішень (Професійна відповідальність керівників за управлінські рішення. Сутність і види відповідальності керівників. Помилки керівника під час прийняття та реалізації управлінських рішень).

Тема 12. Якість та ефективність управлінських рішень.

Параметри та умови забезпечення якості управлінських рішень (Якість управлінського рішення: основні параметри та показники. Основні причини, що призводять до низької якості управлінських рішень. Фактори якості на стадії розробки управлінського рішення. Фактори якості на стадії реалізації управлінського рішення).

Ефективність управлінських рішень (Види ефективності управлінських рішень. Вимоги, що висувуються до ефективності управлінських рішень. Принципи оцінювання ефективності управлінських рішень. Сутність фактора часу. Комплексний підхід до розрахунку ефективності).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/9

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин			
	денна форма			
	у с ь о г о	л е к ці ї	п р а к т и ч ні	с а м о ст і й н а р о б о т а
Модуль 1				
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОЦЕСУ РОЗВИТКУ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ ПІДПРИЄМСТВА				
Тема 1: Поняття бізнес-комунікацій	8	2	1	4
Тема 2: Вербальні та невербальні засоби комунікації	7	2	1	4
Тема 3: Етика бізнес-комунікацій	9	4	2	4
Тема 4: Маніпуляції у бізнес-комунікаціях	10	4	2	4
Тема 5: Комунікативні конфлікти	10	4	2	4
<i>Разом за змістовий модуль 1</i>	44	16	8	20
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРИЙНЯТТЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ				
Тема 1. Управлінські рішення: сутність, роль та значення	5	2	1	2
Тема 2. Стадії та етапи процесу прийняття управлінських рішень	9	4	1	4
Тема 3. Моделі процесу прийняття управлінських рішень	6	2	2	2
Тема 4. Технології розроблення управлінських рішень	7	2	1	4
Тема 5. Методологія прийняття управлінських рішень	7	2	1	4
Тема 6. Реалізація управлінських рішень	6	2	1	3
Тема 7. Якість та ефективність управлінських рішень	6	2	1	3
<i>Разом за змістовий модуль 2</i>	46	16	8	22
ВСЬОГО	90	32	16	42

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/10

5. Темати практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1			
Змістовий модуль 1. Теоретико-практичні аспекти процесу розвитку бізнес-комунікацій підприємства			
1	Тема 1: Поняття бізнес-комунікацій 1. Поняття бізнес-комунікацій: сутність, цілі, завдання і принципи. 2. Комунікаційний процес: поняття, основні елементи, етапи та їх характеристика. 3. Типологія бізнес-комунікацій та їх характеристика. 4. Комунікативні шуми та бар'єри та їх характеристика.	1	-
2	Тема 2: Вербальні та невербальні засоби комунікації 1. Поняття та ознаки вербального спілкування (мова, мовлення, стилі мовлення, сприймання інформації, правила слухання). 2. Невербальні засоби спілкування: кінесика, паралінгвістика або просодика, такесика, проксемика. 3. Культурні та національні особливості невербального спілкування.	1	-
3	Тема 3: Етика бізнес-комунікацій 1. Діловий етикет: поняття, види, принципи. 2. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах.	2	-
4	Тема 4: Маніпуляції у бізнес-комунікаціях 1. Маніпуляції: сутність поняття. Ознаки та причини маніпуляції. 2. Маніпулятивні системи та їх характеристика.	2	-
5	Тема 5: Комунікативні конфлікти 1. Конфліктологія: сутність, предмет, об'єкт, завдання. 2. Сутність конфлікту. Структура конфлікту та характеристика його складових. 3. Класифікація конфліктів: різні підходи та загальна характеристика.	2	-
Змістовий модуль 2. Теоретико-методологічні засади прийняття та реалізації управлінських рішень			
6	Тема 6. Управлінські рішення: сутність, роль та значення 1. Суть управлінських рішень та їх види. 2. Форми управлінських рішень. 3. Особливості прийняття управлінських рішень у різних сферах діяльності підприємства.	1	-
7	Тема 7. Стадії та етапи процесу прийняття управлінських рішень 1. Стадії прийняття управлінських рішень. 2. Етапи стадії підготовки управлінського рішення. 3. Етапи стадії прийняття управлінського рішення.	1	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/11

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
	4. Етапи стадії реалізації управлінського рішення.		
8	Тема 8. Моделі процесу прийняття управлінських рішень 1. Моделювання процесу прийняття управлінського рішення. 2. Концептуальні моделі процесу прийняття управлінських рішень.	2	-
9	Тема 9. Технології розроблення управлінських рішень 1. Цільові технології розроблення управлінських рішень. 2. Процесорні технології розробки управлінських рішень.	1	-
10	Тема 10. Методологія прийняття управлінських рішень 1. Неформалізовані методи прийняття управлінських рішень. 2. Формалізовані методи прийняття управлінських рішень. 3. Основні моделі та засоби прийняття рішень.	1	-
11	Тема 11. Реалізація управлінських рішень 1. Оформлення управлінського рішення. 2. Послідовність реалізації управлінських рішень. 3. Відповідальність за реалізацію рішень.	1	-
12	Тема 12. Якість та ефективність управлінських рішень 1. Параметри та умови забезпечення якості управлінських рішень. 2. Ефективність управлінських рішень.	1	-
РАЗОМ		16	

6. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1			
Змістовий модуль 1. Теоретико-практичні аспекти процесу розвитку бізнес-комунікацій підприємства			
1	Тема 1: Поняття бізнес-комунікацій 1. Аналіз процесів говоріння/слухання, письма/читання в умовах сучасної комунікації. 2. Характеристика різних засобів ділового спілкування, аналіз етапів становлення особистості комунікатора.	4	-
2	Тема 2: Вербальні та невербальні засоби комунікації 1. Взаємозв'язок вербальних і невербальних засобів спілкування. Роль невербальних каналів на початку спілкування. 2. Значення інтонації як найбільш складного явища серед фонаційних особливостей мови. 3. Жести у системі невербальних засобів комунікації.	4	-
3	Тема 3: Етика бізнес-комунікацій	4	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/ 12

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
	1. Поняття ділового протоколу. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету. 2. Протокол дарування Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Етикет отримання подарунка.		
4	Тема 4: Маніпуляції у бізнес-комунікаціях 1. Види маніпуляцій в бізнес-комунікаціях та їх характеристика. 2. Засоби попередження та захисту від маніпулятивного впливу.	4	-
5	Тема 5: Комунікативні конфлікти 1. Стили поведінки в конфліктах та їх характеристика. 2. Тактики конфліктного протистояння в міжособистісних конфліктах.	4	-
Змістовий модуль 2. Теоретико-методологічні засади прийняття та реалізації управлінських рішень			
6	Тема 6. Управлінські рішення: сутність, роль та значення 1. Функції рішення в методології та організації процесу управління. 2. Прийняття управлінських рішень у виробництві. 3. Прийняття управлінських рішень у сфері надання послуг. 4. Специфіка прийняття рішень в маркетингу. 5. Прийняття рішень в управлінні персоналом.	2	-
7	Тема 7. Стадії та етапи процесу прийняття управлінських рішень 1. Статичні та динамічні завдання прийняття рішень. 2. Збирання та оброблення інформації про ситуацію, визначення цілей діяльності організації як системи. 3. Організація процесу розроблення управлінського рішення. 4. Управління реалізацією рішення. Контроль виконання управлінського рішення та оцінка отриманих результатів.	4	-
8	Тема 8. Моделі процесу прийняття управлінських рішень 1. Моделі управління: класична модель, коаліція, адміністративна модель, прийнятність, обмежена раціональність. 2. Критерії та обмеження, що застосовуються в моделях прийняття управлінських рішень.	2	-
9	Тема 9. Технології розроблення управлінських рішень 1. Сутність процесорних технологій. 2. Технологія «управління за результатами». 3. Технологія «управління на базі потреб та інтересів». 4. Технологія «управління шляхом постійних перевірок і вказівок» 5. Цільові технології розроблення управлінських рішень	4	
10	Тема 10. Методологія прийняття управлінських рішень 1. Сутність евристичних методів прийняття управлінських рішень. 2. Економіко-математичні методи у процесі прийняття управлінських рішень. 3. Застосування методів математичного програмування у процесі	4	

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/13

	визначення оптимального управлінського рішення.		
11	Тема 11. Реалізація управлінських рішень 1. Основні атрибути документально оформлених управлінських рішень. 2. План реалізації рішення. 3. Підготовка виконавців до реалізації поставлених завдань. 4. Професійна відповідальність керівників за управлінські рішення.	3	
12	Тема 12. Якість та ефективність управлінських рішень 1. Основні причини, що призводять до низької якості управлінських рішень. 2. Фактори якості на стадії розробки та реалізації управлінського рішення. 3. Види ефективності управлінських рішень.	3	
РАЗОМ		42	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/14

7. Індивідуальне завдання

Підготовка індивідуального самостійного завдання передбачає створення презентації та доповіді до презентації (вибирається студентом одна тема з наведеного переліку):

1. Публічний виступ як один із видів вербальної комунікації.
2. Підготовка презентації для усного публічного виступу
3. Методика проведення співбесіди
4. Роль письмових документів у діловому спілкуванні.
5. Ділове листування.
6. Правила написання ділових листів.
7. Підготовка та ведення переговорів.
8. Стадії проведення переговорів.
9. Стратегія та тактика переговорів.
10. Сутність міжкультурної комунікації.
11. Арабська модель культури ділового спілкування.
12. Азійська модель культури ділового спілкування.
13. Американська модель культури ділового спілкування.
14. Методики маніпулювання в бізнес-комунікаціях.
15. Використання нейролінгвістичного програмування в бізнесі.
16. Програмно-цільове управління та управлінські рішення
17. Управлінські рішення у сфері інноваційної діяльності
18. Прийняття фінансових та інвестиційних рішень
19. Прийняття управлінських рішень із питань зовнішньоекономічної діяльності підприємства
20. Професійна відповідальність керівників за управлінські рішення
21. Застосування методів експертних оцінок для розроблення управлінських рішень в умовах невизначеності
22. Застосування методів математичного програмування у процесі визначення оптимального управлінського рішення.
23. Застосування методів багатовимірного аналізу в процесі розроблення та прийняття управлінських рішень
24. Вибір ефективного методу комунікацій у процесі прийняття рішень
25. Особливості стилів прийняття управлінських рішень

СТРУКТУРА ПРЕЗЕНТАЦІЇ

Презентація повинна містити: титульний слайд, слайд зі змістом; основна частина представлена декількома слайдами (мінімум 10 слайдів – без врахування титульного слайду та слайду зі змістом);

ВИМОГИ ДО СТВОРЕННЯ ПРЕЗЕНТАЦІЇ

1. Титульний слайд презентації

Титульний слайд презентації містить: найменування закладу вищої освіти,

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/15

де виконана презентація; назва презентації; прізвище, ім'я, по батькові автора; група, курс;

2. Зміст

Короткий зміст подають на другому слайді презентації. Він містить найменування питань, які будуть висвітлені у презентації.

3. Вимоги до оформлення основної частини презентації

Презентація повинна містити не менше 10 слайдів (без врахування титульного слайду та слайду зі змістом) та не більше 20 слайдів, мати науковий стиль, тобто строге оформлення фону слайдів (кольорове оформлення слайдів не забороняється). В презентації повинні бути рисунки, схеми або зображення, таблиці, діаграми (в залежності від тематики).

ТЕХНОЛОГІЯ СТВОРЕННЯ ПРЕЗЕНТАЦІЇ

Загальні відомості про програмний засіб для створення презентацій Microsoft PowerPoint

Одним із засобів створення та демонстрації презентацій є програма Microsoft PowerPoint, яка дає змогу, зокрема, використовувати у презентації мультимедійні ефекти.

ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ДОПОВІДІ

Доповідь повинна містити:

Титульний аркуш, який містить наступні елементи: найменування вищого навчального закладу, назва доповіді (повинна відповідати назві презентації), прізвище, ім'я, по батькові автора; група, курс, місто та рік

Зміст (містить найменування питань, які будуть висвітлені у доповіді);

Основна частина (Обсяг доповіді – 10-15 сторінок формату А4 (210x297 мм) набраних українською мовою за допомогою комп'ютерної техніки через 1,5 інтервалу 14 шрифтом Times New Roman)

Список використаних літературних джерел (мінімум 5 джерел).

8. Методи навчання

Під час викладання дисципліни «Бізнес-комунікації в прийнятті та реалізації управлінських рішень» використовуються всі три групи методів навчання: словесні, наочні, практичні.

Серед словесних методів під час аудиторних занять переважно застосовуються методи лекції, пояснення, бесіди. Також, серед словесних методів важливе місце у навчальному процесі займає інструктаж. Він передбачає розкриття норм поведінки, особливостей використання методів і навчальних засобів, дотримання правил під час виконання навчальних операцій. Під час самостійної роботи студентів чільне місце серед групи словесних методів посідає метод роботи з книгою. Під час самостійної роботи, книга – це основне джерело отримання наукової інформації.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/16

Ефективне навчання неможливе без широкого використання наочних методів. Під час вивчення дисципліни «Бізнес-комунікації в прийнятті та реалізації управлінських рішень» застосовуються насамперед методи демонстрації та ілюстрації. При цьому варто зауважити, що ці методи застосовуються як прийоми реалізації інших методів.

Практичні методи навчання спрямовані на досягнення завершального етапу процесу пізнання. Вони сприяють формуванню вмінь і навичок, логічному завершенню ланки пізнавального процесу стосовно конкретної теми, розділу. Серед практичних методів під час вивчення дисципліни «Бізнес-комунікації в прийнятті та реалізації управлінських рішень» застосовуються переважно методи практичної роботи, які спрямовані на використання набутих знань у розв'язанні практичних завдань та метод вправ, сутність якого полягає у цілеспрямованому, багаторазовому повторенні студентами окремих дій чи операцій з метою формування умінь та навичок. Застосування методів навчання дозволить студенту більш повно та комплексно засвоїти основні теми аудиторної та самостійної роботи.

9. Види та методи контролю

Поточний контроль

В процесі поточного контролю здійснюється перевірка запам'ятовування та розуміння програмного матеріалу, набуття вмінь і навичок конкретних розрахунків та обґрунтувань, опрацювання, публічного та письмового викладу (презентації) певних питань дисципліни.

Поточний контроль здійснюється шляхом опитування або тестування під час лекцій та практичних занять, а також за підсумками систематичності і активності роботи студента протягом семестру. У разі невиконання завдань поточного контролю з об'єктивних причин, студент має право скласти їх індивідуально до останнього практичного заняття. Порядок організації такого контролю визначає викладач, який проводить практичні заняття. Результати поточного контролю знань студентів заносяться до робочого журналу викладача та доводяться до відома студентів.

Модульний контроль.

Модульний контроль здійснюється у формі контрольних робіт за окремими частинами дисципліни (модулями). Для контролю дисципліна «Бізнес-комунікації в прийнятті та реалізації управлінських рішень» поділена на 2 модулі.

Типова структура контрольної роботи містить теоретичну частину.

Теоретична частина – розкрити зміст теоретичних питань та/або надати відповіді на тестові завдання.

За відсутності студента на контрольному заході без поважних причин

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/17

модуль вважається не опанованим. Перескладання модулів здійснюється у терміни, визначені викладачем. Результати модульного контролю доводяться до відома студентів.

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль – комплексне оцінювання якості засвоєння навчального матеріалу дисципліни за всіма видами навчальних занять. Підсумковий контроль здійснюється у формі заліку. Основним завданням заліку є перевірка розуміння студентами програмного матеріалу дисципліни в цілому, розуміння логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатність творчо використовувати отриманні знання.

Підсумковий контроль здійснюється у тестовій формі.

У разі виконання студентом всіх видів поточних та модульних контрольних заходів семестровий контроль може проводитись без участі студента шляхом визначення сумарних результатів двох модульних контролів та результатів поточної роботи.

Для формування підсумкової оцінки знань студентів за поточною сумою балів і одержаними балами на екзамені використовується уніфікована шкала оцінювання з переведенням одержаних балів в традиційну шкалу оцінок та в оцінки ECTS.

10. Критерії оцінювання за видами робіт

Розподіл балів за видами робіт представлено наступним чином:

- поточна робота на парах – 50 б.
- модульний контроль – 30 б.
- індивідуальне завдання (презентація плюс доповідь) – 20 б.

Розподіл балів

Поточна робота на парах, модульний контроль та індивідуальне завдання												Сума
Змістовний модуль 1					Змістовний модуль 2							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	100
5	10	10	10	10	5	10	10	5	5	10	10	

Шкала оцінювання

За шкалою	Екзамен	Залік	Бали
A	Відмінно	Зараховано	90-100
B	Добре	Зараховано	82-89
C			74-81
D	Задовільно	Зараховано	64-73
E			60-63
FX	Незадовільно	Не зараховано	35-59
F		Не зараховано	0-34

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/18

11. Рекомендована література

Основна література

1. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с. Режим доступу: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/77603/1/Kovalov_Biznes_komunikatsii.pdf.

2. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с. Режим доступу: https://e-tk.lntu.edu.ua/pluginfile.php/26679/mod_resource/content/0/Д.А.%20Мірошніченко.%20Діловий%20етикет%20С%202019.pdf.

3. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/63427/1/0057381.pdf>

4. Прийняття управлінських рішень: навчальний посібник. Ю.Є. Петруня, Б. В. Літовченко, Т. О. Пасічник та ін.; за ред. Ю. Є. Петруні. Дніпро: Університет митної справи та фінансів, 2020. 276 с. Режим доступу: <https://biblio.umsf.dp.ua/jspui/bitstream/123456789/4070/1/Прийняття%20упр%20рішень%202020.pdf>

5. Управління конфліктами. Опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073-менеджмент всіх форм навчання / Укл.: Мекшун Л.М. – Чернігів: ЧНТУ, 2019. 72 с. Режим доступу: <https://ir.stu.cn.ua/jspui/bitstream/123456789/17922/1/Управління%20%20конфліктами..pdf>

Допоміжна література

1. Бутко М.П., Бутко І.М., Мащенко В.П. та ін. Теорія прийняття рішень: Підручник. За заг. ред. Бутка М. П. К.: Центр учбової літератури, 2018. 360 с. Режим доступу: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi56/0041360.pdf>

2. Виговський В.Г., Виговська О.А., Царук І.М., Ткачук А.Ю., Саннікова С.Б. Ефективність маркетингових бізнес-комунікацій на логістичних підприємствах. Економіка, управління та адміністрування. 2023. №2(104). С.37-44.

3. Гевко І.Б. Методи прийняття управлінських рішень: Підручник. К.: Кондор, 2011. 187 с.

4. Дубовик Т.В. Інтеграція Інтернет-маркетингових комунікацій. Економічний часопис-XXI. 2014. № 11-12. С. 116-119. Режим доступу: https://nbuv.gov.ua/UJRN/ecchado_2014_11-12_30.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/М/ОКЗ- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 19/19

5. Жовковська Т. Методологія прийняття управлінських рішень за рефлексивного підходу. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2018. Вип. 19. Ч. 1. С. 146–151. Режим доступу: https://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2018_19%281%29__34.

6. Завалій Т.О., Пащенко О.П., Виговський В.Г. Принципи цифрового етикету в маркетингових комунікаціях. Маркетинг і цифрові технології. 2022. Т. 6. № 2. С. 21-37. Режим доступу: <https://mdt-oru.com.ua/index.php/mdt/article/view/197/154>

7. Макаренко М., Сапельнікова Н., Оніщенко В. Особливості обґрунтування управлінського рішення на основі критерію ефективності. Менеджер. 2017. № 4. С. 86–95. Режим доступу: https://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzhm_2017_4_12.

8. Негрей М. В., Тужик К. К. Теорія прийняття рішень: навч. посіб. Київ: ВД «Професіонал», 2018. 272с.

9. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2007. 359 с. Режим доступу: https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf.

10. Чередник В. Теоретична сутність поняття «управлінське рішення» та класифікація управлінських рішень. Економічний вісник університету. 2016. Вип. 31 (1). С. 189-193. Режим доступу: https://nbuv.gov.ua/UJRN/esvu_2016_31%281%29__30.

12. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Електронний каталог Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Режим доступу: <https://nbuv.gov.ua>.

2. Офіційний сайт Верховної Ради України. Режим доступу: <https://www.rada.gov.ua>.

3. Офіційний сайт Державного комітету статистики України. Режим доступу: <https://ukrstat.gov.ua>.

4. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua>.