

# МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Одеська національна академія харчових технологій

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Основи бізнес-комунікацій

Обов'язкова навчальна дисципліна

Мова навчання - українська

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа

Код та найменування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Шифр та найменування галузі знань 24 Сфера обслуговування

Ступінь вищої освіти бакалавр

Розглянуто, схвалено та затверджено  
Методичною радою академії

РОЗРОБЛЕНО ТА ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ: кафедрою менеджменту і логістики  
Одеської національної академії харчових технологій

РОЗРОБНИК (розробники): Савченко Т.В., доцент кафедри менеджменту і  
логістики, доцент, кандидат економічних наук  
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри менеджменту і логістики  
Протокол від «11» червня 2021 р. № 20

Завідувач кафедри /ПІДПИСАНО/ Ігор САВЕНКО  
(підпис) Ім'я, Прізвище

Розглянуто та схвалено методичною радою зі спеціальностей 241 «Готельно-  
ресторанна справа» галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Голова ради /ПІДПИСАНО/ Вікторія ТКАЧ  
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Гарант освітньої програми /ПІДПИСАНО/ Тетяна ЛЕБЕДЕНКО  
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено Методичною радою академії  
Протокол від «31» серпня 2021 р. № 1

Секретар Методичної ради академії /ПІДПИСАНО/ Валерій МУРАХОВСЬКИЙ  
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

## ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка	4
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни	4
1.2	Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти	5
1.3	Міждисциплінарні зв'язки	5
1.4	Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС	5
2	Зміст навчальної дисципліни:	5
2.1	Програма змістовних модулів	5
2.2	Теми практичних занять	6
2.3	Перелік завдань до самостійної роботи	6
3	Критерії оцінювання результатів навчання	8
4	Інформаційні ресурси	10

## **1.1. Пояснювальна записка**

### **1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**Метою дисципліни** «Основи бізнес - комунікацій» є набуття компетентностей з бізнес-комунікацій, 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.

**Основним завданням** вивчення дисципліни «Основи бізнес - комунікацій» є набуття комплексних знань щодо понятійно-категорійного апарату, сутності, складових та механізмів бізнес-комунікацій як засобу професійної комунікації у міжкультурному середовищі.

Згідно з вимогами освітньої програми в результаті вивчення дисципліни «Основи бізнес - комунікацій» студент повинен:

#### **знати:**

- методи мотивації та само мотивації успішності у бізнесі;
- теорії комунікації, основні види та підходи до комунікації, комунікативний процес та його форми, моделі, стратегії та тактики комунікації у бізнес діяльності, поняття контексту та його вплив;

#### **вміти:**

- знайти індивідуальний стиль спілкування, застосовувати різноманітні засоби переконання, оцінити конфліктну ситуацію та обрати шляхи її подолання, організувати процес прийому й передачі інформації, установлювати комунікативні зв'язки в колективі,
- розрізняти основні види комунікації, класифікувати види вербальної/невербальної комунікації, вміти запобігати непорозуміння, яке може виникнути через специфіку вербальної/невербальної комунікації, проаналізувати та критично застосовувати базові принципи міжкультурної комунікації у діловому контексті.

### **1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти**

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Основи бізнес - комунікацій» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого \(бакалаврського\) рівня вищої освіти та освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» підготовки бакалаврів.](#)

#### *Інтегральна компетенція:*

*Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.*

*Загальні компетентності:*

*ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.*

*ЗК 05. Здатність працювати в команді.*

*Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:*

*СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.*

*Програмні результати навчання:*

*ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг*

*ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.*

### **1.3. Міждисциплінарні зв'язки**

Вивчається після: Українська мова (за професійним спрямуванням). Передуюче вивчення дисциплін – Маркетинг готельно-ресторанного господарства.

### **1.4. Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС**

Навчальна дисципліна викладається на 1 курсі у 2 семестрі для денної та заочної форм навчання

**Кількість кредитів ECTS- 4, годин - 120**

<b>Аудиторні заняття, годин:</b>	<b>всього</b>	<b>лекції</b>	<b>практичні</b>
<b>денна</b>	40	20	20
<b>заочна</b>	16	6	10
<b>Самостійна робота, годин</b>	Денна -80		Заочна - 104

## **2. Зміст дисципліни**

### **2.1 Програма змістовних модулів**

Змістовний модуль 1: Теоретичні основи комунікацій.

<b>№ теми</b>	<b>Зміст теми</b>	<b>Денна</b>	<b>Заочна</b>
1.	Бізнес – комунікації: основні поняття. Система бізнес – комунікацій підприємства. Проблема та практика спілкування. Питання теорії комунікації. Соціальні інститути комунікації. Ефективність комунікації в умовах ринку.	2	1
2.	Актуальні формати бізнес – комунікацій закладів гостинності. Процес комунікації. Види комунікацій. Форми комунікації.	2	0,5
3.	Вербальні та невербальні аспекти спілкування. Класифікація невербальних засобів комунікацій. Вербальні засоби комунікацій..	2	0,5
4.	Труднощі комунікації. Помилки в спілкуванні. Фактори, які впливають на розмову. Бар'єри спілкування	2	0,5
5.	Створення сприятливого психологічного клімату. Вміння говорити. Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом. Постановка запитань і техніка відповіді на них. Сприйняття партнера. Управління емоціями	2	0,5

## Змістовний модуль 2: Етика та психологія ділового спілкування

№ теми	Зміст теми	Денна	Заочна
1.	Етика ділового спілкування. Службовий етикет. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Методи комунікативного управлінського впливу. Продуктивне спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	2	0,5
2.	Соціально-психологічна характеристика конфлікту, його суть. Природа та джерело конфлікту. Зона, причина та привід конфлікту. Конфліктна взаємодія.	2	0,5
3.	Підготовка до переговорів. Порядок ведення переговорного процесу. Техніка ведення переговорів. Стратегія ведення переговорів. Стили ведення переговорів.	2	0,5
4.	Загальна характеристика стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням	2	0,5
5.	Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем. Управління зовнішніми системами комунікацій. Організація ефективного комунікативного процесу в закладах гостинності.	2	1

## 2.2 Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Денна	Заочна
1	Сутність бізнес - комунікацій	2	1
2	Ефективні бізнес - комунікації	2	1
3	Розвиток ораторських здібностей	2	1
4	Комунікаційні бар'єри	2	1
5	Невербальна комунікація	2	1
6	Вербальна комунікація	2	1
7	Ефективне слухання	2	1
8	Комунікація як інструмент побудови репутації	2	1
9	Шляхи вирішення комунікаційних конфліктів	2	1
10	Ведення комерційних переговорів	2	1

## 2.3 Перелік завдань до самостійної роботи

№ теми	Назва теми	денна	заочна	Завдання до самостійної роботи
1.	Сутність бізнес - комунікацій.	8	12	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Основні етапи розвитку теорії комунікації. 2. Специфіка та основні функції комунікативного менеджменту. Розв'яжіть тести.
2.	Процес та види комунікацій	8	10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Теорії «паблік рілейшнз» по Айві Лі, Е. Бернайсу, С. Блеку, Дж. Грюнігу 2. Ситуаційна модель керування комунікаціями. Розв'яжіть тести.
3.	Вербальні та невербальні засоби комунікації		10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Кінесика як засіб невербальних

				<p>комунікацій</p> <p>2. Просодика та екстра лінгвістика.</p> <p>Розв'яжіть тести.</p>
4.	Труднощі та бар'єри в бізнес - комунікаціях	8	10	<p>Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді:</p> <p>1. Структура організаційних комунікацій</p> <p>2. Види комунікаційних мереж.</p> <p>Розв'яжіть тести.</p>
5.	Психологічна культура ділової розмови	8	10	<p>Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді:</p> <p>1. Створення персонального бренду.</p> <p>2. Брендінг у системі організаційних комунікацій.</p> <p>Розв'яжіть тести.</p>
6.	Службове спілкування	8	10	<p>Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді:</p> <p>1. Закономірності комунікативного менеджменту.</p> <p>2. Напрями прикладного застосування комунікативного менеджменту.</p> <p>Розв'яжіть тести.</p>
7.	Комунікативні конфлікти	8	10	<p>Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді:</p> <p>1 Проблема розуміння мови в комунікації.</p> <p>2. Словник особистості.</p> <p>Розв'яжіть тести.</p>
8.	Ведення комерційних переговорів	8	10	<p>Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді:</p> <p>1 Діловий стиль спілкування.</p> <p>2. Співробітництво: фактори, які сприяють раціональній взаємодії</p> <p>Розв'яжіть тести.</p>
9.	Ділові стратегії	8	10	<p>Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді:</p> <p>1 Ділові стратегії управління спілкуванням.</p> <p>2. Стратегічний сценарій.</p> <p>Розв'яжіть тести.</p>
10.	Система зовнішніх і внутрішніх комунікацій закладів гостинності	8	12	<p>Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді:</p> <p>1. Особливості зовнішніх комунікаційних систем.</p> <p>2. Зв'язки з громадськістю як система комунікацій.</p> <p>Розв'яжіть тести.</p>

### 3 Критерії оцінювання результатів навчання

Види контролю: поточний, підсумковий – екзамен

Нарахування балів за виконання змістових модулів

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання					
	min д/з	max д/з	денна			заочна		
			Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали		Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали	
1	2	3		4	5		6	7
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікацій</b>								
Робота на лекціях	1	2	5	5	10	3	3	6
Робота на практичних заняттях	1	2	5	5	10	4	4	8
Самостійна робота				20	30		23	36
Проміжна сума				30	50		30	50
Модульний контроль у поточному семестрі			1	30	50	1	30	50
Оцінка за змістовий модуль 1				60	100		60	100
<b>Змістовий модуль 2. Етика та психологія ділового спілкування</b>								
Робота на лекціях	2	3	5	5	10	3	3	6
Робота на практичних заняттях	2	3	5	5	10	4	4	8
Самостійна робота				20	30		23	36
Проміжна сума				30	50		30	50
Модульний контроль у поточному семестрі			1	30	50	1	30	50
Оцінка за змістовий модуль 2				60	100		60	100
<b>Можливість отримання додаткових балів</b>								
Рейтинг за творчі здобутки студентів (у тому числі результатів неформальної освіти)	0	10	–	0	10	–	0	10

#### Критерії оцінювання до модульних контрольних робіт та екзамену

Модульні контрольні роботи складаються з відповідей на 2 теоретичні питання та розв'язання 10 тестів.

Таблиця 1

#### Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	2	3	4
1	Відповіді на теоретичні питання (2 питання)	20	За надану повну обґрунтовану відповідь на два питання (максимальний бал – 10 балів за кожну відповідь)
2	Розв'язання тестів	30	За кожний правильний тест – 3 бали
	Разом	50	



Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання

Розподіл балів за відповіді на теоретичні питання	Критерії оцінювання відповідей
10-8	за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно його викладає; вільно оперує термінологією, знайомий із законодавчими та нормативними документами, вмie аналізувати ситуацію та має альтернативні погляди на викладений матеріал
7-5	за умови, якщо студент має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, не допускає грубих помилок при відповіді на них, але не повністю розкриває зміст
4-3	за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює категорії та допускає незначні помилки при відповідях
2-0	за умови, якщо студент при відповіді допускає суттєві помилки, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології

Екзаменаційний білет складається з відповідей на 2 теоретичні питання та розв'язання однієї задачі.

Таблиця 3

Загальні критерії оцінювання

№ з/п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	2	3	4
1	Відповіді на теоретичні питання (2 питання)	20	За надану повну обґрунтовану відповідь на два питання (максимальний бал – 10 балів за кожну відповідь)
2	Розв'язання задачі	30	Максимальний бал нараховується за умов, що завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, висновки та пропозиції аргументовано і оформлено належним чином
	Разом	50	

Таблиця 4

Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання

Розподіл балів за відповіді на теоретичні питання	Критерії оцінювання відповідей
10-8	за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно його викладає; вільно оперує термінологією, знайомий із законодавчими та нормативними документами, вмie аналізувати ситуацію та має альтернативні погляди на викладений матеріал
7-5	за умови, якщо студент має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, не допускає грубих помилок при відповіді на них, але не повністю розкриває зміст
4-3	за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні

	репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює категорії та допускає незначні помилки при відповідях
2-0	за умови, якщо студент при відповіді допускає суттєві помилки, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології

Розподіл балів за виконання розрахунково-аналітичної задачі наведено у таблиці 5.

Таблиця 5

#### Критерії оцінювання результатів виконання розрахунково-аналітичної задачі

Розподіл балів за розв'язання розрахунково-аналітичної задачі	Результати розв'язання розрахунково-аналітичної задачі
21-30	Студент самостійно розв'язує стандартні, комбіновані й нестандартні проблеми задачі, здатний проаналізувати й узагальнити отриманий результат. Крім того, його дії відрізняються раціональністю, вмінням оцінювати помилки й аналізувати результати. Відповідь базується на рівні творчого мислення. Визначає суттєві елементи, які повинні враховуватися при аналізі завдання. Студент виявив всебічні і глибокі знання програмного матеріалу, демонструє вміння логічно мислити, робити логічні висновки. Завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, аргументовано і оформлено належним чином.
11-20	Студент самостійно розв'язує типові елементи задачі (або за визначеним алгоритмом), може самостійно скласти розрахункову схему та обрати раціональний метод розв'язання, але не завжди здатний провести аналіз і узагальнення результату. Студент виявив знання навчально-програмного матеріалу вище середнього рівня з декількома незначними помилками, які істотно не впливають на кінцевий результат. Відповідь базується на рівні самостійного мислення.
5-9	Студент при виконанні завдання виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи. Обрав правильний напрямок дій для розв'язку, але з наявністю несуттєвих помилок в розкритті окремих питань та поверховому обґрунтуванні висновків. Завдання виконано не менше ніж на 80%, якщо допущені незначні помилки у розрахунках або оформленні
1-4	Студент розв'язав найпростіші типові елементи задачі, виявив здатність виконувати основні елементарні операції, але не спроможний самостійно сформулювати проблему і визначити метод її розв'язання, та прийняти управлінське рішення. Завдання виконано не менше ніж на 60% за умови належного оформлення; Відповідь студента та виконання завдань відповідають мінімальним вимогам. Студент демонструє здатність впоратися з завданнями, передбаченими програмою, на рівні репродуктивного відтворення
0	Студент відмовився від розв'язання розрахунково-аналітичної задачі

#### 4. Інформаційні ресурси

1. Конспект лекцій з дисципліни "Основи бізнес-комунікацій" [Електронний ресурс] : галузь знань 24 "Сфера обслуговування", спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", ступінь бакалавр / Т. В. Савченко, В. І. Соколова ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — Електрон. текст. дані: 131 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library->

[w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1717159](https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1717159)

2. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни "Основи бізнес-комунікацій" [Електронний ресурс] : галузь знань 24 "Сфера обслуговування", спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", ступінь магістр / Т. В. Савченко ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — Електрон. текст. дані: 27 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1717131>

3. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Основи бізнес-комунікацій" [Електронний ресурс] : для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", ступінь вищої освіти "бакалавр" ден. та заоч. форми навчання / В. І. Соколова, В. І. Савченко ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — Електрон. текст. дані: 71 с.

<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1717178>