

Віталій Зянько
Марія Настенко

БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ



Міністерство освіти і науки України
Вінницький національний технічний університет

Віталій Зянько
Марія Настенко

БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

Електронний навчальний посібник

Вінниця
ВНТУ
2026

Рекомендовано до видання Вченою радою Вінницького національного технічного університету Міністерства освіти і науки України (протокол № 11 від 26.03.2026 р.)

Рецензенти:

В. М. Бондаренко, доктор економічних наук, професор

В. В. Боковець, доктор економічних наук, професор

Н. В. Бурєннікова, доктор економічних наук, професор

Зянько, В. В.

З-99 Бізнес-комунікації : навчальний посібник [Електронний ресурс] / В. В. Зянько, М. М. Настенко. – Вінниця : ВНТУ, 2026. – (PDF, 104 с.)

ISBN 978-617-8927-02-8 (PDF)

Посібник присвячено матеріалам лекційного курсу з дисципліни «Бізнес-комунікації» для здобувачів вищої освіти, що навчаються за спеціальністю «Менеджмент».

Мета посібника – надати здобувачам можливість ґрунтовніше вивчити аудиторний матеріал, опрацювати теми, відведені на самостійну роботу, і підготуватися до іспиту, а також застосувати отримані знання для подальшої фахової роботи.

Перелік та зміст тем відповідає програмі вказаної вище дисципліни.

УДК 658:005:57

ISBN 978-617-8927-02-8 (PDF)

© ВНТУ, 2026

ЗМІСТ

Тема 1 СУТЬ КОМУНІКАЦІЇ ТА ЇЇ РОЛЬ В УПРАВЛІННІ	5
1.1 Суть комунікації, цілі, функції форми її реалізації	5
1.2 Бізнес-комунікації як предмет вивчення	9
1.3 Роль економіста, маркетолога та менеджера у системі бізнес-комунікацій	12
<i>Запитання для самоконтролю за темою 1</i>	14
<i>Теми реферативних виступів за темою 1</i>	15
Тема 2 ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ	16
2.1 Елементи комунікаційного процесу та їх співвідношення.....	16
2.2 Етапи комунікаційного процесу.....	19
2.3 Організація комунікаційного процесу на підприємстві.....	20
2.4 Визначення ефекту та ефективності комунікаційної компанії	22
<i>Запитання для самоконтролю за темою 2</i>	24
<i>Теми реферативних виступів за темою 2</i>	25
Тема 3 ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ.....	27
3.1 Специфіка формування внутрішніх комунікаційних систем.....	27
3.2 Особливості зовнішніх комунікаційних систем	30
3.3 Напрями комунікацій в організації	33
3.4 Шляхи та способи поліпшення комунікаційного процесу на підприємстві.....	34
<i>Запитання для самоконтролю за темою 3</i>	36
<i>Теми реферативних виступів за темою 3</i>	37
Тема 4 КОМУНІКАЦІЙНА ПОЛІТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ.....	39
4.1 Технологія планування, організації та проведення комунікаційної політики підприємства.....	39
4.2 Інституційні основи управління бізнес-комунікаціями	43
<i>Запитання для самоконтролю за темою 4</i>	47
<i>Теми реферативних виступів за темою 4</i>	48
Тема 5 БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ В ПРОМИСЛОВОМУ І КОМЕРЦІЙНОМУ СЕКТОРАХ	50
5.1 Бізнес-комунікації на промисловому підприємстві.....	50
5.2 Структура і функції відділу з комунікацій на підприємстві	52
5.3 Бізнес-комунікації в державних і некомерційних організаціях.....	55

5.4 Бізнес-комунікації в муніципальному та місцевому самоврядуванні	58
<i>Запитання для самоконтролю за темою 5</i>	<i>62</i>
<i>Теми реферативних виступів за темою 5.....</i>	<i>63</i>
Тема 6 СПЕЦИФІКА КОМУНІКАЦІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ФІРМІ.....	65
6.1 Форми комунікацій у фірмі	65
6.2 Специфіка комунікаційної взаємодії у фірмі	69
6.3 Особливості міжособистісних комунікацій	71
<i>Запитання для самоконтролю за темою 6</i>	<i>72</i>
<i>Теми реферативних виступів за темою 6.....</i>	<i>73</i>
Тема 7 БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ В КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ	75
7.1 Криза як етап розвитку фірми. Типологія криз.....	75
7.2 Види економічних криз. Відновлення після кризи.....	77
7.3 Інформаційно-комунікативне забезпечення в кризових ситуаціях	82
<i>Запитання для самоконтролю за темою 7</i>	<i>84</i>
<i>Теми реферативних виступів за темою 7.....</i>	<i>84</i>
Тема 8 ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСАХ ПІДПРИЄМСТВА	86
8.1 Суть інформаційних технологій та їх роль в комунікаційних процесах підприємства	86
8.2 Основні види інформаційних технологій та їх застосування в управлінських і операційних процесах.....	88
8.3 Інформаційні технології управління та роль спеціальних звітів у прийнятті управлінських рішень	91
8.4 Ефективність інтерфейсу системи підтримки прийняття рішень: ключові компоненти та вдосконалення	96
<i>Запитання для самоконтролю за темою 8</i>	<i>101</i>
<i>Теми реферативних виступів за темою 8.....</i>	<i>102</i>
Інформаційні джерела.....	103

Інформаційні джерела

1. Бізнес-комунікації в менеджменті. Практикум : навчальний посібник / Ю. Є. Петруня та ін.; за заг. ред. д-ра екон. наук Г. Я. Митрофанової, д-ра екон. наук Ю. Є. Петруні. Дніпро : Університет імені Альфреда Нобеля, 2020. 62 с.
2. Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті : навч. посіб. Київ : Видавництво Ліра-К, 2017. 304 с.
3. Шульгіна Л. М. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс: навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг». Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с.
4. Віннікова І. І. Особливості використання інструментів SMM у маркетинговій діяльності українських підприємств // *Економічний вісник НТУУ «КПІ»*, 2017. № 14. С. 270-285.
5. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. Київ : Наш формат, 2019. 263 с.
6. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / Т. Б. Гриценко та ін. К. : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.
7. Креол Флемінг. Говорити легко та невимушено. Як стати приємним співрозмовником. Київ : Клуб сімейного дозвілля, 2020. 240 с.
8. Ларі Кінг, Білл Гілберт. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Київ : Моноліт-Bizz, 2023. 204 с.
9. Попова О. В. Формування вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю : монографія. Харків : Харківський національний університет педагогічний університет ім. Г. С. Сковороди, 2016. 233 с.
10. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація : підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро : Гудвін, 2020.
11. Снітинський В., Завальницька Н., Брух О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі. Львів : Магнолія, 2017. 287 с.
12. Тимохова Г. Б. Етика в рекламній та PR-діяльності. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018.
13. Шульгіна Л., Тищенко О. Інтернет комунікації та їх вплив на конкурентні позиції підприємства // *Актуальні проблеми економіки і управління*, Вип. 10, 2017.
URL: http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/66908/pdf_50

Віталій Володимирович Зянько
Марія Миколаївна Настенко

БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

Навчальний посібник

Рукопис оформила *М. Настенко*

Редактор *І. Гай*

Оригінал-макет виготовила *Т. Старічек*

Підписано до видання 03.08.2026 р.

Гарнітура Times New Roman.

Зам. № Р2026-103.

Видавець та виготовлювач

Вінницький національний технічний університет,

Редакційно-видавничий відділ.

ВНТУ, ГНК, к. 114.

Хмельницьке шосе, 95, м. Вінниця, 21021.

press.vntu.edu.ua;

E-mail: rrvv@vntu.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи

серія ДК № 3516 від 01.07.2009 р.