

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету менеджменту



(підпис) _____ (ініціали та прізвище)

2024

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОСНОВИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

(назва навчальної дисципліни)

підготовки бакалавра

денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійних програм

«Менеджмент організацій і адміністрування»,

«Менеджмент міжнародного бізнесу»

спеціальності 073 Менеджмент

освітньо-професійної програми

«Підприємництво і комерційна логістика»

спеціальності 076 Підприємництво та торгівля

галузі знань 07 Управління та адміністрування

ВИКЛАДАЧІ: І. Г. Шавкун, д-р філос.н., професор кафедри ділової комунікації
Я. С. Дибчинська, к.ф.наук, доцент, завідувач кафедри ділової комунікації

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри ділової комунікації

Протокол № _____ від "____" _____ 202_р.

Завідувач кафедри ділової комунікації

(підпис) _____ (ініціали, прізвище)

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми

(підпис)

Маркова С.В.

(ініціали, прізвище)

2024 рік

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету менеджменту

(підпис) (ініціали та прізвище)
«28» серпня 2024 р.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОСНОВИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

(назва навчальної дисципліни)

підготовки бакалавра

денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійних програм

«Менеджмент організацій і адміністрування»,

«Менеджмент міжнародного бізнесу»

спеціальності 073 Менеджмент

освітньо-професійної програми

«Підприємництво і комерційна логістика»

спеціальності 076 Підприємництво та торгівля

галузі знань 07 Управління та адміністрування

ВИКЛАДАЧІ: І. Г. Шавкун, д-р філос.н., професор кафедри ділової комунікації
Я. С. Дибчинська, к.ф.наук, доцент, завідувач кафедри ділової комунікації

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри ділової комунікації

Протокол №1 від “28”серпня 2024 р.
Завідувач кафедри ділової комунікації

Дибчинська Я.С.
(підпис) (ініціали, прізвище)

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми

(підпис) (ініціали, прізвище)

2024 рік



Викладачі: д-р філос.н., професор Шавкун Ірина Григорівна
к.ф.наук., доцент, завідувач кафедри ділової комунікації Я. С. Дибчинська

E-mail: shavkun@znu.edu.ua

yanasd73@gmail.com

Телефон: (061) 2894110

Інші засоби зв'язку: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення)

Кафедра: ділової комунікації, 6 корпус, ауд. 409

1. Опис навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Основи ділової комунікації» є засвоєння теоретичних засад з питань різних форм ділової комунікації, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення перемовин, безпосереднього та опосередкованого службового спілкування для досягнення позитивного результату та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій, їх моделювання в умовах інформаційного суспільства та віртуалізації життя.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Основи ділової комунікації» є набуття професійних знань і компетентностей, необхідних для співробітництва, взаємодії, забезпечення досягнення цілей працівників, цілей організації і суспільства; формування лідерських і комунікативних та морально-етичних якостей, прагнення до співтворчості та співпраці, засвоєнню правил ділової етики та норм поведінки, прийнятих у професійному товаристві.

«Основи ділової комунікації» як компонент підготовки бакалавра зі спеціальності Менеджмент освітньо-професійної програми Менеджмент міжнародного бізнесу відповідає таким програмним компетентностям:

ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 7. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

«Основи ділової комунікації» як компонент підготовки бакалавра зі спеціальності Менеджмент освітньо-професійної програми Менеджмент міжнародного бізнесу забезпечує такі програмні результати навчання (РН):

РН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

РН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи

РН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

РН13. Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.



«Основи ділової комунікації» як компонент підготовки бакалавра зі спеціальності Менеджмент освітньо-професійної програми Менеджмент організацій і адміністрування відповідає таким програмним компетентностям:

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК 7. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність)

ЗК 14. Здатність працювати у міжнародному контексті.

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

«Основи ділової комунікації» як компонент підготовки бакалавра зі спеціальності Менеджмент освітньо-професійної програми Менеджмент організацій і адміністрування забезпечує такі програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

ПРН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

Дисципліна належить до циклу загальної підготовки освітньої програми і знаходиться в логічному і змістовно-методичному взаємозв'язку з іншими частинами освітньо-професійної програми.

Передує вивченню дисципліни циклу професійної підготовки освітньої програми Етика бізнесу.

«Основи ділової комунікації» як компонент підготовки бакалавра зі спеціальності Підприємництво та торгівля освітньо-професійної програми Підприємництво і комерційна логістика відповідає таким програмним компетентностям:

ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

«Основи ділової комунікації» як компонент підготовки бакалавра зі спеціальності Підприємництво та торгівля освітньо-професійної програми

Підприємництво і комерційна логістика забезпечує такі програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 9. Знати вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної і правової держави.

ПРН 11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці.

ПРН 16. Знати нормативно-правове забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структурі застосовувати його на практиці.

Дисципліна належить до циклу загальної підготовки освітньої програми і знаходиться в логічному і змістовно-методичному взаємозв'язку з іншими частинами освітньо-професійної програми.

Передує вивченню дисципліни циклу професійної підготовки освітньої програми Правове регулювання підприємницької, торговельної та біржової діяльності.

Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Статус дисципліни	Обов'язкові компоненти освітньої програми	
Семестр	5 -й	5 -й
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість годин	90	
Лекційні заняття	14 год.	4 год.
Практичні заняття	14 год.	4 год.
Самостійна робота	62 год.	82 год.
Консультації	Жуковського, 55 А, 6-й навч. корпус, 4-й поверх, деканат ауд. 407, 407А Шавкун Ірина Григорівна Особистий ідентифікатор ZOOM: 522 988 6298 Код доступу: 148378 Дибчинська Яна Станіславівна Особистий ідентифікатор ZOOM 5229886298 Код доступу: 148378	
Вид підсумкового семестрового контролю:	залік	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=1462	

2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Компетентності/ результати навчання	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
073 Менеджмент ОП Менеджмент міжнародного бізнесу ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 7. Здатність спілкуватися іноземною мовою. ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління. РН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації. РН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи РН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації. РН13. Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами. ОП Менеджмент організацій і адміністрування ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово ЗК 7. Здатність спілкуватися іноземною мовою. ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність) ЗК 14. Здатність працювати у міжнародному контексті. СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати	<p>словесні (лекція-дискусія, проблемна лекція), наочні (презентація): проблемно-пошукові та репродуктивні методи, індивідуальні та групові методи, імітаційні методи;</p> <p>словесні (лекція-дискусія, пояснення, робота з підручником); метод формування пізнавального інтересу (навчальна дискусія, створення цікавих ситуацій); метод кейсів;</p> <p>проблемно-пошуковий метод, метод формування пізнавального інтересу, практичні методи, логічні методи (індуктивні, дедуктивні);</p> <p>словесні (проблемна лекція, пояснення), наочні (презентація), практичні методи (творчі завдання);</p> <p>словесні (проблемна лекція, пояснення), проблемно-пошукові та репродуктивні методи, метод кейсів;</p> <p>мультимедійні методи, метод кейсів, індивідуальні та групові методи, логічні методи (індуктивні, дедуктивні, створення проблемної ситуації), мозковий штурм;</p>	<p>усне опитування, участь у дискусії, письмове опитування, тестування (питання з множинним вибором) підготовка презентацій, виконання письмових завдань;</p> <p>участь у дискусії, виконання письмових завдань (робота з джерелами, складання анотацій і реферування статей), розв'язання кейсу, самооцінювання, колегіальне оцінювання;</p> <p>індивідуальне завдання, підготовка презентації, виконання письмових завдань (рецензування доробок колег), самооцінювання;</p> <p>усне опитування, участь у дискусії, виконання письмових завдань, тестування (питання з множинним вибором);</p> <p>участь у дискусії, розв'язання кейсу, перехресне рецензування самооцінювання, колегіальне оцінювання;</p> <p>групове обговорення, участь у дискусії, виконання практичних робіт та індивідуальних завдань, взаємне рецензування; тестування (питання з множинним вибором);</p>



<p>міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань. СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління. СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності. ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи. ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації. ПРН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним. ПРН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.</p> <p>076 Підприємництво та торгівля ОП Підприємництво і комерційна логістика</p> <p>ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя. ПРН 9. Знати вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як</p>	<p>словесні (проблемна лекція), наочні (презентація), практичні методи (творчі завдання), логічні методи (створення проблемної ситуації), проблемно-пошукові та репродуктивні методи;</p> <p>проблемно-пошукові методи, імітаційні методи, метод кейсів, мозковий штурм, індивідуальні та групові методи,</p> <p>словесні (лекція-дискусія, пояснення); метод формування пізнавального інтересу (навчальна дискусія); метод кейсів, проблемно-пошукові та репродуктивні методи.</p>	<p>колоквіум, виконання практичних письмових завдань, презентація індивідуальних завдань, рецензія на доробки колег, тестування (питання з множинним вибором);</p> <p>участь в діловій грі, участь у дискусії, виконання практичних завдань, розв'язання кейсу, самооцінювання, колегіальне оцінювання;</p> <p>усне опитування, участь у дискусії, виконання практичних робіт та індивідуальних завдань, підготовка презентацій, розв'язання кейсу, тестування (питання з множинним вибором).</p>
--	---	---



демократичної, соціальної і правової держави. ПРН 11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці. ПРН 16. Знати нормативно-правове забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структурі застосовувати його на практиці.		
---	--	--

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Ділова комунікація як засіб забезпечення цілісності і функціонування організації

Тема 1. Ділова комунікація: цілі, завдання, функції.

Поняття і види комунікації.

Ділова комунікація: сутність, особливості, функції.

Комунікативна функція менеджера.

Форми і засоби ділової комунікації.

Змістовий модуль 2. Організаційні комунікації.

Тема 2. Типологія організаційних комунікацій

Поняття організаційних комунікацій.

Формальні і неформальні внутрішньоорганізаційні комунікації.

Зовнішньоорганізаційні комунікації.

Тема 3. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації

Ділові переговори: сутність, мета, відмітні ознаки, основні етапи.

Проблеми при веденні ділових переговорів.

Основні стратегії ділових переговорів.

Умови успішного ведення переговорів.

Змістовий модуль 3. Проблеми ділових комунікацій

Тема 4. Міфи і бар'єри ділових комунікацій

Міфи ділових комунікацій

Бар'єри ділових комунікацій: причини, класифікація.

Принципи і шляхи вдосконалення комунікаційних процесів у організації.

Тема 5. Проблеми кроскультурних комунікацій

Поняття кроскультурних комунікацій.

Міфи і бар'єри кроскультурних комунікацій

Культурний шок: сутність, етапи, рекомендації щодо подолання.

Кроскультурна компетентність менеджера.

Змістовий модуль 4. Ефективні ділові комунікації

Тема 6. Конфлікти і кризи ділової комунікації

Конфлікти в діловій комунікації: джерела, типологія та способи подолання.

Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.

Антикризова ділова комунікація: зміст і завдання.



Тема 7. Чинники ефективних ділових комунікацій

1. Принципи конструктивних ділових комунікацій
2. Чинники підвищення ефективності ділових комунікацій.
3. Комунікаційні стилі управління: сутність та типологія.

4. Структура навчальної дисципліни

Вид заняття /роботи	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
Лекція	Тема 1 Ділова комунікація: цілі, завдання, функції	2	1	1 раз на 2 тижні
Практичне заняття	Ділова комунікація: цілі, завдання, функції	2		1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Ділова комунікація: цілі, завдання, функції	8	12	1 раз на 2 тижні
Лекція	Тема 2. Формальні і неформальні організаційні комунікації	2	1	1 раз на 2 тижні
Практичне заняття	Формальні і неформальні організаційні комунікації	2	1	1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Формальні і неформальні організаційні комунікації	8	12	щотижня
Лекція	Тема 3. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації	2	1	1 раз на 2 тижні
Практичне заняття	Ділові переговори як основна форма ділової комунікації	2		1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Ділові переговори як основна форма ділової комунікації	8	12	щотижня
Лекція	Тема 4. Міфи і бар'єри ділових комунікацій	2		1 раз на 2 тижні
Практичне заняття	Міфи і бар'єри ділових комунікацій	2	1	1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Міфи і бар'єри ділових комунікацій	8	12	щотижня
Лекція	Тема 5. Проблеми кроскультурних комунікацій	2		1 раз на 2 тижні
Практичне заняття	Проблеми кроскультурних комунікацій	2	1	1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Проблеми кроскультурних комунікацій	8	11	щотижня/
Лекція	Тема 6. Конфлікти і кризи ділової комунікації її	2		1 раз на 2 тижні

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Силабус навчальної дисципліни



Практичне заняття	Конфлікти і кризи ділової комунікації	2	1	1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Конфлікти і кризи ділової комунікації	8	12	
Лекція	Тема 7. Чинники ефективних ділових комунікацій	2	1	1 раз на 2 тижні
Практичне заняття	Чинники ефективних ділових комунікацій	2		1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Чинники ефективних ділових комунікацій	8	11	
Разом		90	90	

5. Види і зміст контрольних заходів

Вид заняття/роботи		Вид поточного контрольного заходу	Зміст контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання*	Усього балів
1		2	3	4	5
Поточний контроль					
Змістовий модуль 1	Практичне заняття №1	Опитування, практичні завдання, ситуаційна задача	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	3
		Атестаційний тест 1			9
Змістовий модуль 2	Практичне заняття №2	Опитування, практичні завдання, ситуаційна задача	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	7
	Практичне заняття №3	Опитування, практичні завдання, ситуаційна задача	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	
			Атестаційний тест 2		
Змістовий модуль 3	Практичне заняття №4	Опитування, практичні завдання, ситуаційна задача	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	7
	Практичне заняття №5	Опитування, практичні завдання, ситуаційна задача			
			Атестаційний тест 3		
Змістовий модуль 4	Практичне заняття №6	Опитування, практичні завдання, ситуаційна задача	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	7
	Практичне заняття №7	Опитування, практичні завдання, ситуаційна задача			
			Атестаційний тест 4		
Усього поточний контроль					60
Підсумковий контроль					
екзамен		Підсумковий тест	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	20
		Індивідуальна робота	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	5*2

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Силабус навчальної дисципліни



	Захист індивідуальної роботи	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	5*2
<i>Усього підсумковий контроль</i>				40

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом)		

6. Рекомендована література

Основна:

1. Молоткіна В.К. Організація сучасної ділової комунікації : навчально-методичний посібник. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.
2. Химиця Н. О., Морушко О. О. Ділова комунікація: навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2016. 208 с.
3. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”. URL: http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf
4. Шавкун І.Г., Дибчинська Я.С. Основи ділової комунікації: навчальний посібник для студентів напряму підготовки "Менеджмент". Запоріжжя : ЗНУ, 2012. 120 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2012/01/0013215.pdf>
5. . Shavkun I., Dybchinska Y. Business Communication in the Context of Modern Company Management Problems. Сучасні вектори розвитку менеджменту міжнародного бізнесу: колективна монографія / за загальною редакцією Д.Т. Бікулова, О.М. Олійника. Запоріжжя , ЗНУ . 2023. С. 283-329.

Додаткова:

1. Shavkun I., Dybchinska Y. Managing Cultural Diversity as Challenge of Organizational Culture in Multinational Business Environment. *Менеджмент і підприємництво: тренди розвитку*. Електронне наукове періодичне видання. 2018. Випуск 1 (03). С. 29-37. URL: <https://management-journal.org.ua/index.php/journal/article/view/7/3>
2. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування : навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.
3. Боковець О. І. Ділове спілкування : навч. посіб. Київ: КПП ім. Ігоря. Сікорського. 2022. 62 с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/48219/1/Dilove.pdf>
4. Бучинська Т. В., Юркевич Г. Й. Формування ефективних ділових комунікацій в компаніях. *Інноваційна економіка*. 2024. №. 2. С. 106-111.
5. Домрачева І. Р., Аксьонова І. О. Основи мовленнєвої діяльності : навчальний посібник. Вінниця : ДонНУ імені Василя Стуса , 2019. 101 с.



6. Гриценко Т. Б., Грищенко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 344 с

7. Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 211 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ:

1. Association for Business Communication. URL: <https://www.businesscommunication.org/home>
2. crossculture2go. Crosscultural Business Communication. URL: <https://crossculture2go.com/crosscultural-business-communication/>
3. FIRM.UA Ділові комунікації. URL: <https://firm.ua/ua/blog/dilovi-komunikacziyi.html>
4. Journal of Business, Communication and Technology (BCT). URL: <https://bctjournal.com/>
5. International Business Communication Standards: IBCS. URL: <https://www.ibcs.com/>
6. 10 порад для ділової комунікації Kyivstar Business Hub. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/yak-pokrashhyty-dilovi-komunikacziyi-10-porad-dlya-efektyvnogo-splilkuvannya>
7. What Is Business Communication & How Can It Benefit Your Company? URL: <https://www.nextiva.com/blog/what-is-business-communication.html?v=1>
8. 12 Reasons Why Business Communication Is Important. URL: <https://prezentium.com/why-business-communication-is-important/>

7. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування усіх занять є обов'язковим. У який спосіб і у які терміни здійснюється відпрацювання пропущених занять?

Політика академічної доброчесності

Які заходи перевірки на плагіат будуть вжиті викладачем? Які санкції будуть застосовані до здобувачів, що вдалися до списування, плагіату чи інших проявів недоброчесної поведінки? Проінформувати та надати приклади, як необхідно оформлювати цитування, посилаючись на авторів запозичених фото, ілюстрацій тощо.

Визнання результатів неформальної/інформальної освіти

Прописати процедуру врахування результатів, отриманих здобувачем за рахунок неформальної/інформальної освіти.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 н. р. доступний за адресою: <https://tinyurl.com/yckze4jd>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни



відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ

Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**

Електронна адреса:

Гаряча лінія: Тел.

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок-п'ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):

<https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

ЦЕНТР НІМЕЦЬКОЇ МОВИ, ПАРТНЕР ГЕТЕ-ІНСТИТУТУ: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznunim>

ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Силабус навчальної дисципліни

