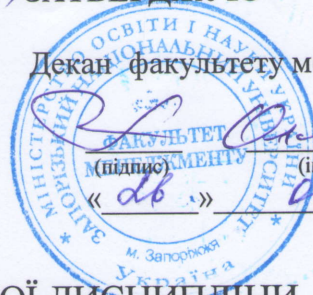




ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету менеджменту



(підпис)

(ініціали та прізвище)

«db»

2025

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОСНОВИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

(назва навчальної дисципліни)

підготовки бакалавра

денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійної програми

«Менеджмент міжнародного бізнесу»

спеціальності 073 Менеджмент

галузі знань 07 Управління та адміністрування

ВИКЛАДАЧ: В.В.Волкова, доцент кафедри ділової комунікації

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри ділової комунікації

Протокол № 1 від «db» 08 2025 р.

Завідувач кафедри ділової комунікації

[Signature]
(підпис)

[Initials and Surname]
(ініціали, прізвище)

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми

[Signature] [Signature]
(підпис) (ініціали, прізвище)

2025 рік

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни

Основи ділової комунікації



Зв'язок з викладачем: Волкова Валерія Володимирівна, канд. пед. н., доцент, доцент кафедри ділової комунікації

E-mail: valeriavol2578@gmail.com

СЕЗН ЗНУ повідомлення: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=1462>

Телефон: +38 (067) 258-60-95

Інші засоби зв'язку: Viber

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:

ЗК1 Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК2 Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати 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.

ЗК13 Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

СК6 Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК13 Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності.

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

РН1 Знати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

РН12 Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.

РН15 Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

Необхідні навчальні компоненти (пререквізити, кореквізити і постреквізити): Українська мова професійного спрямування, Іноземна мова, Історія менеджменту, Менеджмент, Маркетинговий менеджмент, Етика бізнесу, Виробнича практика, Підготовка кваліфікаційної роботи бакалавра.

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	<i>Формат проведення консультацій – дистанційно;</i> https://www.znu.edu.ua/ukr/university/departments/managment/grafik_navchal_nogo_protseesu_ta_rozklad_zanyat	
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
<i>Загальні компетентності:</i> ЗК1 Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	словесні (лекція-дискусія, проблемна лекція), наочні (презентація): проблемно-пошукові та репродуктивні методи, індивідуальні та групові методи, імітаційні методи.	усне опитування, участь у дискусії, письмове опитування, тестування (питання з множинним вибором) підготовка презентацій, виконання письмових завдань.
ЗК2 Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати 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.	словесні (лекція-дискусія, пояснення, робота з підручником); метод формування пізнавального інтересу (навчальна дискусія, створення цікавих ситуацій); метод кейсів.	участь у дискусії, виконання письмових завдань (робота з джерелами, складання анотацій і реферування статей), розв'язання кейсу, самооцінювання, колегіальне оцінювання.
ЗК13 Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.	проблемно-пошуковий метод, метод формування пізнавального інтересу, практичні методи, логічні методи (індуктивні, дедуктивні).	індивідуальне завдання, підготовка презентації, виконання письмових завдань (рецензування доробок колег), самооцінювання.
<i>Спеціальні компетентності:</i> СК6 Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.	словесні (проблемна лекція, пояснення), наочні (презентація), практичні методи (творчі завдання).	усне опитування, участь у дискусії, виконання письмових завдань, тестування (питання з множинним вибором).
СК13 Розуміти принципи і норми права та використовувати	словесні (проблемна лекція, пояснення), проблемно-	участь в діловій грі, участь у дискусії, виконання практичних завдань,



їх у професійній діяльності.	пошукові та репродуктивні методи, метод кейсів.	розв'язання кейсу, самооцінювання, колегальне оцінювання.
<i>Результати навчання:</i> PH1 Знати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	словесні (проблемна лекція, пояснення), проблемно-пошукові та репродуктивні методи, метод кейсів.	участь у дискусії, розв'язання кейсу, перехресне рецензування самооцінювання, колегальне оцінювання.
PH12 Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.	мультимедійні методи, метод кейсів, індивідуальні та групові методи, логічні методи (індуктивні, дедуктивні, створення проблемної ситуації), мозковий штурм.	групове обговорення, участь у дискусії, виконання практичних робіт та індивідуальних завдань, взаємне рецензування; тестування (питання з множинним вибором).
PH15 Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	словесні (проблемна лекція), наочні (презентація), практичні методи (творчі завдання), логічні методи (створення проблемної ситуації), проблемно-пошукові та репродуктивні методи.	колоквиум, виконання практичних письмових завдань, презентація індивідуальних завдань, рецензія на доробки колег, тестування (питання з множинним вибором).

3. Зміст навчальної дисципліни

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

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

Поняття ділової комунікації. Сутність і визначення ділової комунікації. Місце ділової комунікації в системі управління та менеджменту. Відмінності ділової та міжособистісної комунікації. Цілі ділової комунікації. Забезпечення ефективної взаємодії в організації. Досягнення управлінських та стратегічних результатів. Формування спільного розуміння цілей, завдань і рішень. Підтримка партнерських і професійних відносин. Завдання ділової комунікації. Передача та обмін інформацією. Координація дій між учасниками ділових процесів. Вплив на поведінку, установки та рішення партнерів. Запобігання та врегулювання конфліктів. Забезпечення зворотного зв'язку. Функції ділової комунікації. Учасники ділової комунікації. Результативність ділової комунікації. Критерії ефективності. Вплив якості комунікації на прийняття рішень. Наслідки неефективної ділової комунікації

Тема 2. Типологія організаційних комунікацій

Поняття організаційних комунікацій. Сутність і роль комунікацій в організації. Організаційні комунікації як управлінський інструмент. Типологія організаційних комунікацій за напрямом руху інформації. Типологія за рівнем формалізації. Формальні комунікації. Неформальні комунікації. Типологія за каналами передавання інформації. Типологія за кількістю учасників. Типологія за функціональним призначенням. Типологія за рівнем відкритості. Внутрішні комунікації. Зовнішні комунікації (з клієнтами, партнерами, громадськістю). Типологія за ступенем зворотного зв'язку

Змістовий модуль 2. Організаційні комунікації.

Тема 3. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації

Сутність і значення ділових переговорів. Поняття ділових переговорів. Переговори в системі ділової комунікації. Роль переговорів у прийнятті управлінських рішень. Цілі та завдання ділових переговорів. Досягнення взаємовигідних домовленостей. Узгодження інтересів сторін. Вирішення конфліктних ситуацій. Формування довгострокових партнерських відносин. Учасники ділових переговорів. Сторони переговорного процесу. Переговорні команди та їхні ролі. Повноваження і відповідальність учасників. Види ділових переговорів



За рівнем формалізації (офіційні / неофіційні). За кількістю учасників (двосторонні / багатосторонні). За характером взаємодії (кооперативні / конкурентні). За сферою проведення (комерційні, управлінські, міжнародні). Етапи переговорного процесу. Підготовка до переговорів. Встановлення контакту та обмін позиціями. Обговорення та аргументація. Досягнення домовленостей. Завершення та підбиття підсумків. Стратегії та тактики ділових переговорів. Стратегія співробітництва. Стратегія компромісу. Стратегія суперництва. Переговорні тактики та прийоми впливу. Комунікативні аспекти переговорів. Культура та етика ділових переговорів. Ефективність ділових переговорів. Критерії успішності. Типові помилки у переговорах. Шляхи підвищення ефективності

Тема 4. Міфи і бар'єри ділових комунікацій

Поняття міфів і бар'єрів у діловій комунікації. Комунікаційні міфи як спрощені уявлення про процес спілкування. Бар'єри ділових комунікацій: сутність і причини виникнення. Вплив міфів і бар'єрів на ефективність управління. Основні міфи ділових комунікацій. Класифікація бар'єрів ділових комунікацій. Семантичні бар'єри. Психологічні бар'єри. Соціокультурні бар'єри. Національні та кроскультурні відмінності. Різні норми ділового етикету. Мовні бар'єри. Організаційні бар'єри. Технічні бар'єри. Наслідки впливу міфів і бар'єрів. Шляхи подолання міфів і бар'єрів ділових комунікацій. Розвиток комунікативної компетентності. Активне слухання та уточнення інформації. Забезпечення регулярного зворотного зв'язку. Урахування культурних і психологічних особливостей. Оптимізація комунікаційних каналів

Змістовий модуль 3. Проблеми ділових комунікацій

Тема 5. Конфлікти ділової комунікації

Поняття конфлікту в діловій комунікації. Сутність і визначення ділового конфлікту. Конфлікт як форма комунікативної взаємодії. Роль конфліктів у діяльності організації. Причини виникнення конфліктів ділової комунікації. Недостатня або спотворена інформація. Порушення комунікаційних каналів. Різні інтереси, цінності та цілі сторін. Психологічні та емоційні чинники. Кроскультурні та соціальні відмінності. Види конфліктів у діловій комунікації. За рівнем прояву. За характером взаємодії. За предметом конфлікту. Стадії розвитку конфлікту. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Комунікативні методи управління конфліктами. Профілактика конфліктів у діловій комунікації. Наслідки конфліктів ділової комунікації

Тема 6. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації

Поняття кризових комунікацій. Сутність кризових комунікацій в організації. Кризові комунікації як складова антикризового управління. Роль комунікацій у мінімізації наслідків кризи. Цілі кризових комунікацій. Збереження репутації та довіри до організації. Інформування зацікавлених сторін про ситуацію. Запобігання паніці, чуткам та дезінформації. Координація дій персоналу та керівництва. Відновлення стабільного функціонування організації. Причини виникнення кризових комунікацій. Управлінські помилки та неефективні рішення. Конфлікти в колективі або з партнерами. Репутаційні загрози (скандали, негатив у медіа). Техногенні аварії та надзвичайні ситуації. Економічні та фінансові проблеми. Зовнішні чинники (політичні, соціальні, воєнні, інформаційні). Об'єкти кризових комунікацій. Класифікації кризових комунікацій за сферою виникнення кризи. Внутрішні кризові комунікації. Зовнішні кризові комунікації. Класифікації кризових комунікацій за характером кризи. Класифікації кризових комунікацій за рівнем прогнозованості. Класифікації кризових комунікацій за часовими етапами. Класифікації кризових комунікацій за формою комунікації. Ефективність кризових комунікацій. Основні принципи (оперативність, достовірність, відкритість). Типові помилки кризових комунікацій. Критерії оцінювання результативності.

Змістовий модуль 4. Ефективні ділові комунікації

Тема 7. Чинники ефективних ділових комунікацій

Поняття ефективності ділової комунікації. Ефективність як досягнення комунікативної мети. Зв'язок ефективної комунікації з результативністю діяльності організації. Особистісні чинники ефективності. Комунікативна компетентність. Рівень емоційного інтелекту. Мотивація до взаємодії. Професійна підготовка та досвід. Психологічні чинники. Управління емоціями. Мовні та семантичні чинники. Організаційні чинники. Чітка структура комунікаційних каналів. Доступність інформації. Регламент і правила ділового спілкування. Підтримка з боку керівництва. Технологічні чинники. Вибір адекватних каналів комунікації. Якість технічних засобів зв'язку. Цифрова грамотність учасників. Захист інформації. Соціокультурні чинники. Урахування кроскультурних відмінностей. Дотримання норм ділового етикету. Корпоративна культура організації. Комунікативні уміння та навички. Активне слухання. Аргументація і переконання. Надання та прийняття зворотного зв'язку. Ведення переговорів і вирішення конфліктів. Критерії оцінювання ефективності ділових



комунікацій. Рівень взаєморозуміння. Досягнення поставлених цілей. Якість прийнятих рішень. Задоволеність учасників комунікації.

Тема 8. Проблеми кроскультурних комунікацій

Сутність кроскультурної комунікації. Поняття та значення кроскультурної комунікації. Культура як чинник комунікативної поведінки. Роль кроскультурних комунікацій у глобальному бізнесі. Основні проблеми кроскультурних комунікацій. Мовні проблеми. Семантичні та смислові розбіжності. Невербальні проблеми. Психологічні та соціальні проблеми. Стереотипи та упередження. Етноцентризм. Культурний шок і комунікативна тривожність. Організаційні проблеми. Різні управлінські стилі. Відмінності в прийнятті рішень. Нерівномірний розподіл влади та ролей. Проблеми ділового етикету. Наслідки неефективної кроскультурної комунікації. Шляхи подолання проблем кроскультурних комунікацій. Розвиток кроскультурної компетентності. Міжкультурне навчання персоналу. Адаптація стилю комунікації. Використання культурних посередників. Формування толерантності та відкритості. Значення кроскультурної компетентності для сучасних організацій. Підвищення ефективності міжнародної співпраці. Формування конкурентних переваг. Зміцнення корпоративної репутації

4. Структура навчальної дисципліни

Вид заняття /роботи	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
Лекція 1	Тема 1. Ділова комунікація: цілі, завдання, функції.	2	1	1 раз на 2 тижні
Практичне заняття 1	Тема 1. Ділова комунікація: цілі, завдання, функції.	2		1 раз на 2 тижні
Лекція 2	Тема 2. Типологія організаційних комунікацій	2	1	1 раз на 2 тижні
Практичне заняття 2	Тема 2. Типологія організаційних комунікацій	2	1	1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Тема 1. Ділова комунікація: цілі, завдання, функції. Тема 2. Типологія організаційних комунікацій	15	20	
Лекція 3	Тема 3. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації	2		1 раз на 2 тижні
Практичне заняття 3	Тема 3. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації	2	1	1 раз на 2 тижні
Лекція 4	Тема 4. Міфи і бар'єри ділових комунікацій	2	1	1 раз на 2 тижні
Практичне заняття 4	Тема 4. Міфи і бар'єри ділових комунікацій	2		1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Тема 3. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації Тема 4. Міфи і бар'єри ділових комунікацій	15	20	
Лекція 5	Тема 5. Конфлікти ділової комунікації	2		1 раз на 2 тижні
Практичне заняття 5	Тема 5. Конфлікти ділової комунікації	2	1	1 раз на 2 тижні
Лекція 6	Тема 6. Кризові комунікації в організації	2		1 раз на 2 тижні



Практичне заняття 6	Тема 6. Кризові комунікації в організації	2	1	1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Тема 5. Конфлікти ділової комунікації Тема 6. Кризові комунікації в організації	15	20	
Лекція 7	Тема 7. Чинники ефективних ділових комунікацій	1		1 раз на 2 тижні
Практичне заняття 7	Тема 7. Чинники ефективних ділових комунікацій	1		1 раз на 2 тижні
Лекція 8	Тема 8. Проблеми кроскультурних комунікацій	1	1	1 раз на 2 тижні
Практичне заняття 8	Тема 8. Проблеми кроскультурних комунікацій	1		1 раз на 2 тижні
Самостійна робота	Тема 7. Чинники ефективних ділових комунікацій Тема 8. Проблеми кроскультурних комунікацій	16	22	
Разом		90	90	

5. Види і зміст контрольних заходів

Вид заняття/ роботи	Вид 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	Усне опитування, практичні завдання, ситуаційна задача	<p>Питання для підготовки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття ділової комунікації. 2. Місце ділової комунікації в системі управління та менеджменту. Відмінності ділової та міжособистісної комунікації. 3. Завдання ділової комунікації. 4. Функції ділової комунікації. 5. Учасники ділової комунікації. Результативність ділової комунікації. 6. Наслідки неефективної ділової комунікації <p>Перевірка рівня практичної складової сформованих РН 1, РН 12, РН 15 Виконання завдання передбачає обґрунтовану відповідь на запитання. Розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ (Практичне заняття 1)</p>	<p>Робота на практичному занятті оцінюється комплексно максимально у 2 бали:</p> <ul style="list-style-type: none"> – незадовільний рівень – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу) <p>Виконання практичних завдань самостійної роботи оцінюється окремо. Максимальний бал за виконання самостійної роботи за Змістовим модулем 1 – 6 балів.</p> <p>При формуванні шкали бальної оцінки стимулюється систематична робота здобувачів протягом семестру.</p> <p>Термін виконання – тиждень 2</p>	2



<p>Практичне заняття 2</p>	<p>Усне опитування, практичні завдання, ситуаційна задача</p>	<p>Питання для підготовки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття організаційних комунікацій. 2. Сутність і роль комунікацій в організації. 3. Організаційні комунікації як управлінський інструмент. 4. Типологія організаційних комунікацій 5. Формальні комунікації. Неформальні комунікації. 6. Типологія за каналами передавання інформації. 7. Типологія за кількістю учасників. 8. Типологія за функціональним призначенням. Типологія за рівнем відкритості. 9. Внутрішні комунікації. Зовнішні комунікації (з клієнтами, партнерами, громадськістю). 10. Типологія за ступенем зворотного зв'язку <p>Перевірка рівня практичної складової сформованих РН 1, РН 12, РН 15 Виконання завдання передбачає обґрунтувану відповідь на запитання. Розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ (Практичне заняття 2)</p>	<p>Робота на практичному занятті оцінюється комплексно максимально у 2 бали:</p> <ul style="list-style-type: none"> – незадовільний рівень – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу) <p>Виконання практичних завдань самостійної роботи оцінюється окремо. Максимальний бал за виконання самостійної роботи за Змістовим модулем 1 – 6 балів.</p> <p><i>При формуванні шкали бальної оцінки стимулюється систематична робота здобувачів протягом семестру.</i></p> <p>Термін виконання – тиждень 4</p>	<p>2</p>
<p>Тестування</p>	<p>Контрольне тестування за Змістовим модулем 1</p>	<p>Перелік тестових питань для самопідготовки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття і види комунікацій. 2. Ділова комунікація: сутність, особливості, функції. 3. Комунікативна функція менеджера. 4. Форми і засоби ділової комунікації. Питання для обговорення 5. Розкрийте сутність поняття "комунікація" та її основних видів. 6. Чим відрізняються масова та міжособистісна комунікації? 7. Що таке вербальна комунікація? 8. Які є види вербальної комунікації? 9. Що означає невербальна комунікація? 10. Які функції невербального спілкування? 11. Назвіть засоби невербальної комунікації 12. Які підсистеми невербального спілкування вам відомі? 13. У чому полягає сутність ділової комунікації? 14. Чому можна більше вірити: мові слів чи мові тіла? 15. Назвіть цілі та функції ділових комунікацій. 16. Яка роль комунікацій у 	<p>Тестові питання оцінюються: правильно/неправильно.</p> <p>Кількість рівнозначних питань – 10.</p> <p>Застосовується шкала переведення кількості правильних відповідей у бали з діапазону 0-5:</p> <ul style="list-style-type: none"> – незадовільний рівень: 0-2 – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу): 3-10 – 3, 4, 5 балів (зараховано), а саме: 3-5 – 3 бали; 6-8 – 4 бали; 9-10 – 5 балів. <p>Термін виконання – тиждень 4</p>	<p>5</p>



		<p>професійній діяльності??</p> <p>17. Охарактеризуйте роль комунікації в управлінні організації і розкрийте сутність комунікативної функції менеджера.</p> <p>18. Які є форми і засоби ділової комунікації?</p> <p>19. Перерахуйте види ділової комунікації.</p> <p>20. У чому полягає сутність комунікації в організації як соціального феномена?</p> <p>21. Що означають внутрішньоорганізаційні комунікації?</p> <p>22. Охарактеризуйте основні критерії типології внутрішньоорганізаційних комунікацій.</p> <p>23. Які типи горизонтальних і вертикальних внутрішньоорганізаційних комунікацій ви знаєте?</p> <p>24. Що означають діагональні внутрішньоорганізаційні комунікації?</p> <p>25. Охарактеризуйте зміст внутрішньоорганізаційних комунікацій</p> <p>26. Які є чинники ефективності внутрішньоорганізаційних комунікацій?</p> <p>27. Охарактеризуйте сутність і види неформальної внутрішньоорганізаційної комунікації?</p> <p>28. У чому сутність зовнішньоорганізаційних комунікацій?</p> <p>29. Охарактеризуйте суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій.</p>		
Завдання для самостійного виконання за змістовим модулем 1	Тестування, Виконання практичних завдань, Підготовка презентації	Підготувати презентацію (10-12 слайдів) з аналізом однієї з ситуацій (Перелік питань та вимоги до виконання презентації розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ Самостійна робота ЗМ 1)	Розміщено в СЕЗН ЗНУ Термін виконання – тиждень 1-4	6
Змістовий модуль 2				
Практичне заняття 3	Усне опитування, практичні завдання, розв'язання кейсу	<p>Питання для підготовки:</p> <p>1. Сутність і значення ділових переговорів</p> <p>2. Роль переговорів у прийнятті управлінських рішень.</p> <p>3. Учасники ділових переговорів.</p> <p>4. Види ділових переговорів</p> <p>5. За рівнем формалізації (офіційні / неофіційні).</p> <p>6. Етапи переговорного процесу. Підготовка до переговорів.</p>	<p>Робота на практичному занятті оцінюється комплексно максимально в 2 бали:</p> <p>– незадовільний рівень – 0 балів (не зараховано);</p> <p>– достатній рівень (60% - 100% від максимального балу)</p> <p>Виконання практичних завдань самостійної роботи оцінюється окремо.</p>	2



		<p>7. Стратегії та тактики ділових переговорів. 8. Переговорні тактики та прийоми впливу. 9. Комунікативні аспекти переговорів. 10. Культура та етика ділових переговорів. 11. Ефективність ділових переговорів.</p> <p>Перевірка рівня практичної складової сформованих Перевірка рівня практичної складової сформованих РН 1, РН 12, РН 15 Виконання завдання передбачає обґрунтовану відповідь на запитання. Розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ (Практичне заняття 3)</p>	<p>Максимальний бал за виконання самостійної роботи за Змістовим модулем 2 – 6 балів. <i>При формуванні шкали бальної оцінки стимулюється систематична робота здобувачів протягом семестру.</i> <i>Термін виконання – тиждень 6</i></p>	
Практичне заняття 4	Усне опитування, дискусія, практичні завдання, ситуаційна задача	<p>Питання для підготовки: 1. Поняття міфів і бар'єрів у діловій комунікації. 2. Комунікаційні міфи як спрощені уявлення про процес спілкування. 3. Бар'єри ділових комунікацій: сутність і причини виникнення. 4. Вплив міфів і бар'єрів на ефективність управління. 5. Основні міфи ділових комунікацій. 6. Класифікація бар'єрів ділових комунікацій. 7. Різні норми ділового етикету. 8. Наслідки впливу міфів і бар'єрів. 9. Шляхи подолання міфів і бар'єрів ділових комунікацій.</p> <p>Перевірка рівня практичної складової сформованих Перевірка рівня практичної складової сформованих РН 1, РН 12, РН 15 Виконання завдання передбачає обґрунтовану відповідь на запитання. Розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ (Практичне заняття 4)</p>	<p>Робота на практичному занятті оцінюється комплексно максимально в 2 бали: – незадовільний рівень – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу) Виконання практичних завдань самостійної роботи оцінюється окремо. Максимальний бал за виконання самостійної роботи за Змістовим модулем 2 – 4 балів. <i>При формуванні шкали бальної оцінки стимулюється систематична робота здобувачів протягом семестру.</i> <i>Термін виконання – тиждень 8</i></p>	2
Тестування	Контрольне тестування за Змістовим модулем 2	<p>Перелік тестових питань для самопідготовки 1. У чому сутність і мета ділових переговорів? 2. Які функції виконують ділові переговори? 3. Що передбачає підготовка переговорів? 4. Які етапи включає загальна схема ведення переговорів? 5. У чому полягає стратегія переговорів за методикою Томаса-Кілмана? 6. Що передбачає інтеграційний</p>	<p>Тестові питання оцінюються: правильно/неправильно. Кількість рівнозначних питань – 10. Застосовується шкала переведення кількості правильних відповідей у бали з діапазону 0-5: – незадовільний рівень: 0-2 – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень</p>	5



		<p>метод ведення переговорів? 7. Що передбачає варіаційний метод ведення переговорів? 8. Назвіть ознаки конструктивних переговорів? 9. Які виникають проблеми при веденні переговорів і які способи їх подолання? 10. 11. У чому полягають міфи ділових комунікацій? 12. Які причини виникнення бар'єрів ділових комунікацій? 13. Охарактеризуйте основні групи класифікації бар'єрів ділових комунікацій. 14. Розкрийте зміст мікробар'єрів і макробар'єрів ділової комунікації. 15. У чому причини причини бар'єрів комунікації в організації? 16. Які чинники відправника і отримувача інформації впливають на якість комунікацій? 17. На які принципи спирається вдосконалення комунікацій у організації?</p>	<p>(60% - 100% від максимального балу): 3-10 – 3, 4, 5 балів (зараховано), а саме: 3-5 – 3 бали; 6-8 – 4 бали; 9-10 – 5 балів. Термін виконання – тиждень 8</p>	
<p>Завдання для самостійного виконання за Змістовим модулем 2</p>	<p>Тестування, Виконання практичних завдань, Підготовка доповіді Виконання індивідуального завдання</p>	<p>Підготувати презентацію (10-12 слайдів) з аналізом однієї з ситуацій (Перелік питань та вимоги до виконання презентації розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ Самостійна робота ЗМ 2)</p>	<p>Розміщено в СЕЗН ЗНУ Термін виконання – тиждень 5-8</p>	<p>6</p>
Змістовий модуль 3				
<p>Практичне заняття 5</p>	<p>Усне опитування, практичні завдання, розв'язання кейсу</p>	<p>Питання для підготовки: 1. Поняття конфлікту в діловій комунікації. 2. Сутність і визначення ділового конфлікту. 3. Роль конфліктів у діяльності організації. Причини виникнення конфліктів ділової комунікації. 4. Кроскультурні та соціальні відмінності. 5. Види конфліктів у діловій комунікації. 6. Стадії розвитку конфлікту. 7. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. 8. Комунікативні методи управління конфліктами.</p> <p>Перевірка рівня практичної складової сформованих Перевірка рівня практичної складової сформованих РН 1, РН 12, РН 15</p>	<p>Робота на практичному занятті оцінюється комплексно максимально в 2 бали: – незадовільний рівень – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу) Виконання практичних завдань самостійної роботи оцінюється окремо. Максимальний бал за виконання самостійної роботи за Змістовим модулем 3 – 6 балів. При формуванні шкали бальної оцінки стимулюється систематична робота здобувачів протягом семестру. Термін виконання – тиждень 10</p>	<p>2</p>



		Виконання завдання передбачає обґрунтовану відповідь на запитання. Розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ (Практичне заняття 5)		
Практичне заняття 6	Усне опитування, практичні завдання, розв'язання кейсу	<p>Питання для підготовки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття кризових комунікацій. 2. Сутність кризових комунікацій в організації. 3. Роль комунікацій у мінімізації наслідків кризи. 4. Цілі кризових комунікацій. 5. Координація дій персоналу та керівництва. 6. Причини виникнення кризових комунікацій. 7. Об'єкти кризових комунікацій. 8. Класифікації кризових комунікацій. 9. Ефективність кризових комунікацій. <p>Перевірка рівня практичної складової сформованих</p> <p>Перевірка рівня практичної складової сформованих РН 1, РН 12, РН 15</p> <p>Виконання завдання передбачає обґрунтовану відповідь на запитання. Розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ (Практичне заняття 6)</p>	<p>Робота на практичному занятті оцінюється комплексно максимально у 2 бали:</p> <ul style="list-style-type: none"> – незадовільний рівень – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу) <p>Виконання практичних завдань самостійної роботи оцінюється окремо. Максимальний бал за виконання самостійної роботи за Змістовим модулем 3 – 6 балів.</p> <p><i>При формуванні шкали бальної оцінки стимулюється систематична робота здобувачів протягом семестру.</i></p> <p><i>Термін виконання – тиждень 12</i></p>	2
Тестування	Контрольне тестування за Змістовим модулем 3	<p>Перелік тестових питань для самопідготовки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфлікти в ділових комунікаціях: джерела, типологія та способи подолання. 2. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації. 3. Антикризова ділова комунікація: зміст і завдання. Питання для обговорення 4. У чому сутність конфлікту? 5. Що виступає джерелами конфліктів? 6. Охарактеризуйте сутність внутрішньоособистих конфліктів. 7. Що передбачають соціальні конфлікти? 8. Що означає конфліктна компетентність? 9. Як конфлікти впливають на роботу людини? 10. Як вирішувати конфлікти, коли вони вже виникли? 11. Що означає криза? 12. Як виглядає типологія кризових ситуацій? 13. Охарактеризуйте принципи і зміст антикризової комунікаційної політики. 	<p>Тестові питання оцінюються: правильно/неправильно. Кількість рівнозначних питань – 10.</p> <p>Застосовується шкала переведення кількості правильних відповідей у бали з діапазону 0-5:</p> <ul style="list-style-type: none"> – незадовільний рівень: 0-2 – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу): 3-10 – 3, 4, 5 балів (зараховано), а саме: 3-5 – 3 бали; 6-8 – 4 бали; 9-10 – 5 балів. <p><i>Термін виконання – тиждень 12</i></p>	5



		<p>14. Розкрийте зміст антикризової комунікації.</p> <p>15. Які є етапи побудови ефективних каналів комунікації?</p> <p>16. У чому завдання антикризових комунікацій?</p>		
Завдання для самостійного виконання за змістовим модулем 3	Тестування, Виконання практичних завдань, написання есе, розв'язання ситуаційних завдань	Підготувати презентацію (10-12 слайдів) з аналізом однієї з ситуацій (Перелік питань та вимоги до виконання презентації розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ Самостійна робота ЗМ 3)	Розміщено в СЕЗН ЗНУ Термін виконання – тиждень 12	6
Змістовий модуль 4				
Практичне заняття 7	Усне опитування, дискусія, практичні завдання, розв'язання кейсу	<p>Питання для підготовки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність кроскультурної комунікації. 2. Поняття та значення кроскультурної комунікації. 3. Культура як чинник комунікативної поведінки. 4. Роль кроскультурних комунікацій у глобальному бізнесі. Основні проблеми кроскультурних комунікацій. 5. Різні управлінські стилі. 6. Проблеми ділового етикету. 7. Наслідки неефективної кроскультурної комунікації. 8. Шляхи подолання проблем кроскультурних комунікацій. 9. Підвищення ефективності міжнародної співпраці. <p>Перевірка рівня практичної складової сформованих навичок Перевірка рівня практичної складової сформованих знань РН 1, РН 12, РН 15 Виконання завдання передбачає обґрунтувану відповідь на запитання. Розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ (Практичне заняття 7)</p>	<p>Робота на практичному занятті оцінюється комплексно максимально у 4 бали:</p> <ul style="list-style-type: none"> – незадовільний рівень – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу) <p>Виконання практичних завдань самостійної роботи оцінюється окремо. Максимальний бал за виконання самостійної роботи за Змістовим модулем 4 – 6 балів.</p> <p><i>При формуванні шкали бальної оцінки стимулюється систематична робота здобувачів протягом семестру.</i></p> <p>Термін виконання – тиждень 14</p>	4
Тестування	Контрольне тестування за змістовим модулем 4	<p>Перелік тестових питань для самопідготовки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розкрийте принципи конструктивних комунікацій. 2. Що передбачає регулювання інформаційних потоків як фактор підвищення ефективності комунікацій? 3. У чому полягає важливість зворотного зв'язку для підвищення ефективності комунікацій? 4. Які індивідуальні фактори сприяють підвищенню ефективності комунікацій? 5. Що означає вибір комунікантом 	<p>Тестові питання оцінюються правильно/неправильно. Кількість рівнозначних питань – 10.</p> <p>Застосовується шкала переведення кількості правильних відповідей у бали з діапазону 0-5:</p> <ul style="list-style-type: none"> – незадовільний рівень: 0-2 – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу): 	5

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни

Основи ділової комунікації



		<p>оптимального міжособистісного каналу?</p> <p>6. Які є шляхи підвищення комунікативної компетентності співробітників?</p> <p>7. Як формувати умови для ефективних ділових комунікацій?</p> <p>8. За якими критеріями визначаються способи поведінки робітника в процесі комунікаційної взаємодії з керівником?</p> <p>9. Охарактеризуйте комунікаційний стиль «відкриття себе» в процесі комунікаційної взаємодії з керівником.</p> <p>10. Охарактеризуйте комунікаційний стиль "реалізація себе" в процесі комунікаційної взаємодії з керівником.</p> <p>11. Охарактеризуйте комунікаційний стиль "замикання в собі" в процесі комунікаційної взаємодії з керівником.</p> <p>12. Охарактеризуйте комунікаційний стиль "захист себе" в процесі комунікаційної взаємодії з керівником.</p> <p>13. Охарактеризуйте комунікаційний стиль "торгівля за себе" в процесі комунікаційної взаємодії з керівником.</p> <p>14. Чому важливо для менеджера визначити комунікаційний стиль робітника?</p>	<p>3-10 – 3, 4, 5 балів (зараховано), а саме: 3-5 – 3 бали; 6-8 – 4 бали; 9-10 – 5 балів. Термін виконання – тиждень 14</p>	
Завдання для самостійного виконання за змістовим модулем 4	Тестування, Виконання практичних завдань, індивідуальна робота	Підготувати презентацію (10-12 слайдів) з аналізом однієї з ситуацій (Перелік питань та вимоги до виконання презентації розміщено в профілі дисципліни в СЕЗН ЗНУ Самостійна робота ЗМ 4)	Розміщено в СЕЗН ЗНУ Термін виконання – тиждень 12-14	6
Усього за поточний контроль	16			60
Підсумковий контроль				
Залік	Теоретичне завдання: Підсумковий тест	Перевірка рівня теоретичної складової сформованих програмних результатів навчання РН 1, РН 12, РН 15 здійснюється комплексно відповідно до змісту навчальної дисципліни (розд. 3). Теоретичне завдання представлено у форматі комплексного тесту, до якого включено 40 рівнозначних тестових питань з тем усіх змістових модулів. Тестування передбачає відповідь на питання (вірною є лише один з альтернативних варіантів відповідей).	Загальна кількість питань в екзаменаційному тесті 20, кожне питання оцінюється в 1 бал: – 1 бал – правильна відповідь; – 0 балів – неправильна відповідь. Застосовується шкала переведення кількості правильних відповідей у бали з діапазону 0-20: – незадовільний рівень: 0-11 – 0 балів (не зараховано);	20



		<i>Перелік тестових питань для самопідготовки розміщено в профілі даної дисципліни у СЕЗН ЗНУ.</i>	– достатній рівень (60% - 100% від максимального балу): 12-14 – 12-14 балів; 15-17 – 15-17 балів; 18-20 – 18-20 балів.	
	Практичне завдання: Індивідуальне завдання (творча робота)	Перевірка рівня практичної складової сформованих програмних результатів навчання РН 1, РН 12, РН 15 здійснюється комплексно відповідно до змісту навчальної дисципліни (розд. 3) та передбачає підготовку електронних презентацій (творча робота) і публічний захист індивідуальних завдань. <i>Практичне завдання розміщено в профілі даної дисципліни у СЕЗН ЗНУ.</i>	<i>Підготовка індивідуальних завдань</i> <i>Публічний захист індивідуальних завдань - творчих робіт (max 10 балів).</i> Застосовується шкала переведення кількості правильних відповідей у бали з діапазону 0-20: – незадовільний рівень: 0-11 – 0 балів (не зараховано); – достатній рівень (60% - 100% від максимального балу): 12-14 – 12-14 балів; 15-17 – 15-17 балів; 18-20 – 18-20 балів. Детальні рекомендації та вимоги до підготовки індивідуального завдання розміщено в профілі даної дисципліни у СЕЗН ЗНУ.	5*2 5*2
Усього за підсумковий контроль	2			40

**Засоби діагностики рівня досягнення результатів навчання дисципліни та критерії оцінювання контрольних заходів.*

Тестування. Поточне та підсумкове оцінювання теоретичних завдань здійснюється у формі тестування з використанням платформи дистанційного навчання СЕЗН ЗНУ Moodle відповідно до календарного графіку поточних і підсумкового контролів. Проходження тестів відбувається після ідентифікації здобувача через його персональний акаунт на сторінці дисципліни при увімкненому відео-режимі Zoom – конференції за умови дистанційної присутності викладача та передбачає обмежену у часі відповідь на теоретичні питання: для поточних контролів (Змістовий модуль 1-4) – до 20 хвилин, як правило, або під час практичного заняття перед завершенням поточного змістового модуля, або під час консультації за встановленим графіком; для підсумкового (залікового) тесту – до 40 хвилин під час підсумкового контролю за складеним розкладом.

Процедура оцінювання практичних завдань.

Оцінюванню підлягає виконання здобувачами практичних завдань для кожного змістового модуля під час аудиторних практичних занять і позааудиторної самостійної роботи (лексико-граматичних, перекладацьких вправ, аудіювання автентичних текстів, монологічне мовлення, діалогічне мовлення). Кожне практичне завдання виконується по мірі опанування здобувачем матеріалу тем відповідного змістового модуля, оформлюється у вигляді файлів MS Word, здається на перевірку через персональний акаунт у профілі цієї дисципліни в СЕЗН ЗНУ Moodle та після позитивного відгуку викладача захищається у передбачений спосіб (на практичному занятті та/або консультації). Форма виконання – індивідуальна і робота в групах (кількість осіб – 3-4).

Якщо відгук має критичні зауваження з боку викладача, то робота з відповідними коментарями повертається здобувачеві на доопрацювання. Обов'язковою умовою зарахування роботи є усна перевірна комунікація «здобувач-викладач». У разі дистанційного навчання, захист робіт відбувається з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема при увімкненому відео-режимі Zoom-конференції.

Критерії оцінювання практичних завдань:

Кожне практичне завдання максимально оцінюється у 2 бали у відповідності з такими критеріям:

- повнота та глибина розкриття теми;
- якість підготовки;
- аналітичні здібності та аргументація;



- активність у дискусії;
- відповіді на запитання;
- лексика та мова виступу;

2 бали – відповідь повна, охоплено всі ключові аспекти теми, показано глибоке розуміння матеріалу, доповідь аргументована; студент демонструє здатність аналізувати інформацію, робити висновки та підкріплювати їх вагомими аргументами; бере активну участь в обговоренні теми, висловлює власну думку, реагує на аргументи колег; впевнено та коректно відповідає на запитання, поставлені викладачем чи іншими студентами; використовує наукову термінологію, чіткість мови, логічність викладу думок

1,5 бали – відповідь повна, охоплено основні ключові аспекти теми, показано розуміння матеріалу, доповідь аргументована; студент демонструє здатність аналізувати інформацію, робити висновки; бере участь в обговоренні теми, висловлює власну думку, реагує на аргументи колег; відповідає на запитання, поставлені викладачем чи іншими студентами; використовує наукову термінологію, чіткість мови, логічність викладу думок;

1 бал – відповідь неповна, основні ключові аспекти теми охоплено частково, не продемонстровано глибокого розуміння матеріалу, доповідь частково аргументована; студент демонструє недостатню здатність аналізувати інформацію, робити висновки; не бере активну участь в обговоренні теми; фрагментарно відповідає на запитання, поставлені викладачем чи іншими студентами; недостатньо використовує наукову термінологію, чіткість мови, логічність викладу думок;

0,5 бали – відповідь фрагментарна, частково охоплено декілька аспектів теми; студент не продемонстрував розуміння матеріалу на достатньому рівні; відповіді бракує висновків та аргументації; майже не бере участь в обговоренні теми; відповідає на запитання, поставлені викладачем чи іншими студентами, фрагментарно; недостатньо використовує наукову термінологію, не демонструє чіткість мови; логічність викладу думок.

Критерії оцінювання презентацій

6 балів - У презентації відображено глибоке розуміння та усвідомлення матеріалу, творчий підхід до поставлених задач. Під час аналізу-інтерпретації зроблені самостійні висновки, аргументація, висловлене власне ставлення до проблеми. Малюнки, звуки, фото, анімації – у кількості, виправданій змістом презентації. Робота виконана творчо і самостійно. Презентація характеризується оригінальністю. Здобувач освіти володіє матеріалом та супроводжує свій виступ презентацією.

4-5 балів - Презентація відповідає темі, має чіткі цілі, логічно побудована, притягує аудиторію. Використано малюнки, фото та інші анімаційні ефекти. Наявні висновки. Здобувач освіти орієнтується у темі та коментує слайди.

2-3 бали - Презентація сфокусована на темі, проте не розкриває її, немає логічної послідовності та висновків. Презентація нагадує форму опорного конспекту, відсутні анімаційні ефекти. Можуть бути наявні помилки чи незрозумілості, але вони не значні. Здобувач освіти під час виступу читає інформацію зі слайдів, не додаючи власних коментарів та пояснень.

0-1 бал - Презентація складає враження нашвидкуруч зібрані слайди, немає логіки, відсутнє розуміння теми. Наявні значні помилки, незрозумілості. Здобувач освіти не володіє темою.

Критерії оцінювання есе

6 балів Есе відповідає всім вимогам курсу, демонструє глибокий аналіз, логічну послідовність і обґрунтовану аргументацію. Тема чітко сформульована, актуальна і розкрита з використанням надійних джерел. Структура есе чітка, розділи добре пов'язані між собою, висновки чітко підсумовують основні результати аналізу і містять обґрунтовані рекомендації. Використано академічний стиль письма з правильним оформленням цитувань.

4-5 балів Есе в цілому відповідає вимогам курсу, але може мати незначні недоліки, наприклад, у формулюванні теми, аналізі джерел, або структурі. Логіка викладу і аргументація загалом послідовні, висновки адекватно підсумовують результати. Вимоги до академічного стилю та оформлення дотримані, але можуть бути незначні помилки.

3 бали Есе демонструє поверхневий аналіз теми, з помилками в логіці викладу та аргументації. Структура есе нечітка, висновки слабкі або не відповідають змісту. Використання джерел обмежене або ненадійне, академічний стиль письма недотримано, є значні помилки в оформленні.

2 бали Есе не відповідає вимогам курсу, демонструє слабе розуміння теми, значні помилки в логіці викладу та аналізі. Структура есе хаотична, висновки відсутні або неадекватні. Використані ненадійні джерела, академічний стиль письма значно порушено, оформлення цитувань неправильне.

0-1 бал Есе не виконує вимог завдання, тема не розкрита, аргументація відсутня або нелогічна, структура відсутня. Джерела не використані або ненадійні, академічний стиль письма повністю відсутній, оформлення цитувань неправильне або відсутнє.

Критерії оцінювання повідомлення (доповіді)

6 балів Здобувач освіти демонструє свій погляд на сутність проблеми. Проблема розкрита на теоретичному рівні та підтверджена обґрунтуваннями, з точним і повним використанням фахових термінів і понять у контексті відповіді. Доповідь логічна, послідовна, композиційно чітка. Дано аргументацію своєї думки з опорою на факти громадського життя або особистий чи практичний досвід.



4-5 балів Представлено власну точку зору (позицію, ставлення) при розкритті проблеми. Проблема розкрита з використанням основних термінів і понять, обґрунтування не присутні або явно не простежуються.

2-3 бали - Проблема розкрита при формальному використанні фахових термінів. Власна думка не достатньо аргументована фактами громадського життя або практичним досвідом.

0-1 бал - Проблема не розкрита, наведена інформація не в контексті завдання

Позааудиторна навчально-наукова активність здобувача є однією із форм самоосвіти (неформальна/інформальна) при формуванні результатів навчання цієї дисципліни та має бути підтверджена відповідним документом (диплом, сертифікат, свідоцтво тощо). Зміст поза аудиторних навчально-наукових активностей, за які можуть нараховуватися додаткові (заохочувальні) бали, *повинні корелювати з результатами навчання дисципліни*, зокрема за такі підтверджені види діяльності:

- участь у студентських олімпіадах;
- представлення результатів науково-дослідних робіт здобувача на студентських конкурсах, конференціях;
- наявність власних розробок і підготовленої роботи та презентації в частині науково-дослідних та прикладних досліджень, які проводяться викладачем навчальної дисципліни та відповідають її спрямуванню;
- участь у програмах здобуття неформальної/інформальної освіти (онлайн-курси, розміщені на відкритих навчальних платформах, воркшопи, вебінари, майстер-класи, тренінги тощо - за наявності відповідних сертифікатів);
- інші види та форми активностей у контексті змісту та РН дисципліни.

Якщо результати навчання (знання й уміння), отримані здобувачем під час самоосвіти, відповідають повністю або частково корелюють (неповні, схожі, але зі спорідненої галузі знань тощо) із РН дисципліни, які перевіряються поточними контролюями певного змістового модуля, викладач має право оцінити їх при складанні здобувачем з урахуванням цих додаткових балів, але не перевищуючи максимальний бал за цей поточний контроль відповідно до критеріїв оцінювання. Отримані додаткові бали додаються *понад тих балів*, які здобувач може отримати, виконавши всі обов'язкові види робіт і склавши усі поточні контролюї, - ці додаткові бали можуть стати вирішальними для отримання більш високої оцінки за весь курс! Тому, **НАПОЛІГЛИВО РЕКОМЕНДУЄМО** здобувачеві скористатися цією нагодою та підвищити свій загальний бал (*максимально до 10 балів*), отриманий після виконання всіх обов'язкових видів контрольних заходів. Результати неформальної / інформальної освіти зараховуються згідно «Положення Запорізького національного університету про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти» (<https://surl.li/okfueu>).

Підсумковий контроль.

До підсумкового семестрового контролю допускаються здобувачі, яким на дату консультації перед цим контролем зараховано поточні контрольні заходи з усіх змістових модулів. Інакше, здобувач ліквідує існуючу поточну заборгованість на консультаціях і може бути допущений до підсумкового контролю за складеним графіком, узгодженим з екзаменатором та деканатом.

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі заліку: здобувач проходить заліковий тест на платформі СЕЗН ЗНУ Moodle та виконує практичні підсумкові завдання.

Підсумковий контроль вважається *пройденим успішно*, якщо здобувачеві зараховано теоретичне (тестування) та практичне завдання, бали за які підсумовуються і він отримує від 24 до 40 балів, *інакше* бали за іспит не додаються до семестрової оцінки (вважаються рівними нулю), а *підсумкова оцінка із дисципліни є незадовільною*.

Бальне оцінювання відповідей здобувача щодо підготовки презентації та виступу враховує диференційований рівень розуміння (РР) ним опанованого навчального матеріалу на основі таксономії SOLO (Structure of the Observed Learning Outcomes - Структура результатів навчання, які можна спостерігати (як поведінку)), що дозволяє релевантно оцінити рівень сформованості практичної складової програмних результатів навчання (рекомендація МОНУ, лист №1/9-344 від 24.06.2020, <https://surl.li/uldlbv>):

- РР 1: «не знати / не розуміти» - 0 балів (не зараховано);
- РР 1+: «частково впоратися із завданням» - 7-11 балів (зараховано умовно);
- РР 2: «назвати / розпізнати / виконати дії» - 12 балів (зараховано);
- РР 3: «виконати послідовність дій / описувати» - 13-14 балів (зараховано);
- РР 4: «порівняти / показати зв'язки» - 14-15 балів (зараховано);
- РР 4+: «обґрунтувати / аналізувати» - 16-17 балів (зараховано);
- РР 5: «теоретизувати / генерувати гіпотези» - 18-19 балів (зараховано);
- РР 5+: «абстрагувати / створювати / формулювати» - 20 балів (зараховано).

Практичне завдання підсумкового контролю зараховується здобувачеві, якщо при відповіді на завдання продемонстровано рівень розуміння навчального матеріалу не нижче «РР 2».

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни

Основи ділової комунікації



Підсумковий контроль вважається *пройденим успішно*, якщо здобувачеві зараховано теоретичне (тестування) та практичне завдання, бали за які підсумовуються і він отримує від 24 до 40 балів, *інакше* бали не додаються до семестрової оцінки (вважаються рівними нулю).

Загальна семестрова бальна оцінка за дисципліну складається як сума бальних оцінок за всі поточні контролю з усіх змістових модулів (з урахуванням додаткових балів за навчально-наукову активність) та за підсумковий контроль і не може перевищувати **100 балів**. Бальна оцінка переводиться у **національну** шкалу та шкалу **ECTS**.

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)		
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. Шавкун І. Г., Дибчинська Я. С. Основи ділової комунікації: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійних програм «Менеджмент міжнародного бізнесу», «Менеджмент організацій і адміністрування». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2025. 159 с. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/12345/25541/0061360.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
2. Вовк О. Б. Ділова комунікація : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2021. 182с.
3. Волкова В.В. Ділова риторика і міжкультурна комунікація: курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра всіх спеціальностей. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2024. 125 с.
4. Кравченко В.П., Задорожня Л.М. Етика професійних комунікацій. У двох частинах. Частина II: практика. Навчальний посібник. Кропивницький: Ексклюзив-Систем, 2022. 159 с. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi83/0063318.pdf>.
5. Dwyer J. The Business Communication Handbook. 11th Ed. Melbourne: Cengage Learning Australia, 2020. 412 p. URL: <https://dokumen.pub/qdownload/the-business-communication-handbook-11nbsped-9780170287531-017028753x.html>.

Додаткова:

1. Бучинська Т. В., Юркевич Г. Й. Формування ефективних ділових комунікацій в компаніях. Інноваційна економіка. 2024. №. 2. С. 106-111.
2. Гайович, Г., Шихненко, К., & Арехтейчук, О. (2023). Кризова комунікація: зарубіжний досвід і реалії України. Науковий вісник: Державне управління, (2 (14)), 134–161. [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2\(14\)-134-161](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2(14)-134-161)
3. Гемел І. Людинократія. Створення компаній, у яких люди – понад усе. Київ: Лабораторія, 2021. 315 с.
4. Кононенко, І. (2022). Стратегічна комунікація в екологічній сфері. Наукові перспективи (Naukovi perspektivi), (5(23)). [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-5\(23\)-81-89](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-5(23)-81-89)
5. Корж А. В. Українська мова професійного спрямування. Навчальний посібник. Київ : КНТ, ЦУЛ, 2023. 296 с.
6. Левченко, І. (2022). Соціальна комунікація як важлива складова інформаційно-комунікаційного простору. Society Document Communication, (14), 253–265. <https://doi.org/10.31470/2518-7600-2022-14-253-265>
7. Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. Одеса: Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с.
8. Вязова Р. В., Волкова В. В., Юдіна О. В. Managing organizational PR activities in crisis situations. Менеджмент та підприємництво: тренди розвитку. 2023. Т. 4. № 26. С. 94-105. URL: <https://management-journal.org.ua/index.php/journal/article/view/474> DOI: <https://doi.org/10.26661/2522-1566/2023-4/26-08>.
9. Шавкун І., Дибчинська Я. С. Interdisciplinary teambuilding in management research. Management and entrepreneurship: trends of development. 2025. № 1(31). С. 38-49. URL: <https://management-journal.org.ua/index.php/journal/article/view/565/302> .



10. Borysenko O., Marukhovska-Kartunova O., Volkova V., Baran A., Maraieva U. The Influence of Social Networks on the Formation of Modern Culture and its Relationship with Philosophy. *Futurity Philosophy*. 2024. Т.3. № 3. С. 80-94. URL: <https://doi.org/10.57125/FP.2024.09.30.05.5>.
11. Shavkun I. ., Dybchynska Y. System of modern business communication as a subject of research. *Management and entrepreneurship: trends of development*. 2025. № 3(33). С. 50-59. URL: <https://management-journal.org.ua/index.php/journal/article/view/614> .
12. 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.
13. Volkova V.V. Communication culture in a foreign language for international relations: creation and development methods. *InterConf*. 2021. № 87. С. 88-96. URL: <https://doi.org/10.51582/interconf.21-22.11.2021.01>
14. Volkova V.V. Genre peculiarities of web-mediated communication as a means of intercultural communication. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»: серія «Філологія»*. 2022. Т. 16. № 84. С. 3-7. URL: <https://journals.oa.edu.ua/Philology/article/view/3749> .
15. Пінчук, О. О., & Холоденко, О. В. (2024). Міжкультурна комунікація. *Гуманітарний форум*, 2(2), 29–33. [https://doi.org/10.60022/3\(2\)-5gf](https://doi.org/10.60022/3(2)-5gf)

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-spilkuvannya>
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

Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання.

Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.

Політика академічної доброчесності

Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перепарафразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело.

Виконавці індивідуальних дослідницьких завдань обов'язково додають до текстів своїх робіт власноруч підписану Декларацію академічної доброчесності.

Роботи, у яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перескладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.

Висока академічна культура та європейські стандарти якості освіти, яких дотримуються у ЗНУ, вимагають від дослідників відповідального ставлення до вибору джерел. Посилання на такі ресурси, як Wikipedia, бази даних рефератів та письмових робіт (Studopedia.org та подібні) є неприпустимим. Рекомендовані бази даних для пошуку джерел:

Електронні ресурси Національної бібліотеки ім. Вернадського: <http://www.nbuv.gov.ua>

Цифрова повнотекстова база даних англомовної наукової періодики JSTOR: <https://www.jstor.org/>

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.

Під час виконання заходів контролю (термінологічних диктантів, контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.

Комунікація

Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.

Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт, коди доступу до сесій у CiscoWebex та ін. – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».

Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, відправте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу valeriavol2578@gmail.com. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ НА 2025-2026 н.р. доступний за адресою: https://sites.znu.edu.ua/navchalnyj_viddil/1635.ukr.html.

НАВЧАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВИТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь 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://lnk.ua/gk4x2wkVy>.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни

Основи ділової комунікації



ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (у 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. Процедура повторного вивчення визначається [Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ](https://lnk.ua/9MVwgEpVz): <https://lnk.ua/9MVwgEpVz>.

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://lnk.ua/EYNg6GpVZ>.

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://lnk.ua/QRVdWGwe3>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://lnk.ua/3R4avGqeJ>.

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: v_banakh@znu.edu.ua

Гаряча лінія: тел. (061) 227-12-76, факс 227-12-88

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. Спеціалізована допомога: (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://lnk.ua/5pVJr17VP>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА: <https://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 ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ (СЕЗН ЗНУ): <https://moodle.znu.edu.ua/>.

Посилання для відновлення паролю: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

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