ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ФАХОВИЙ БІЗНЕС-КОЛЕДЖ РІК ЗАСНУВАННЯ - 1966

Відділення економіки, обліку та фінансів, менеджменту та маркетингу

ЦК гуманітарних дисциплін та фізичного виховання

# СИЛАБУС

| Базова інформація про дисципліну | |
|---|---|
| **Назва дисципліни** | ВК1 Бізнес-комунікації / Business communications |
| **Рівень фахової передвищої освіти** | Фаховий молодший бакалавр |
| **Галузь знань** | D Бізнес, адміністрування та право |
| **Спеціальність** | D2 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок |
| **Освітня програма** | Фінанси, банківська справа та страхування<br>Облік та оподаткування<br>Менеджмент та підприємництво |
| **Семестр** | 1 семестр (на базі повної середньої освіти), 3 семестр (на базі базової середньої освіти) |
| **Курс** | I (на базі повної загальної середньої освіти)<br>II (на базі базової середньої освіти) |
| **Анотація курсу** | Бізнес-комунікації – це формування у майбутніх фахівців системи фундаментальних знань про загальні основи ділових комунікацій відповідно до правил ділової етики та норм поведінки, прийнятих у професійному співтоваристві в сфері бізнесу, а також розкритті сучасних наукових концепцій, понять, методів та технологій підвищення ефективності управління бізнесом завдяки правильному використанню ділових комунікацій як засобу співробітництва та взаємодії. |
| **Сторінка курсу в MOODLE** | http://78.137.2.119:2929/course/view.php?id=863 |
| **Мова викладання** | українська |
| **Лектор курсу** | Кабанюк Світлана Степанівна, викладач, викладач-методист |
| **Місце дисципліни в освітній програмі** | |
| **Освітньо-професійна програма** | http://csbc.edu.ua/documents/otdel/fmb_f25.pdf<br>http://csbc.edu.ua/documents/otdel/moop_obl25.pdf<br>http://csbc.edu.ua/documents/otdel/opp_mened26.pdf |
| **Перелік загальних компетентностей (ЗК)** | ЗК 01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.<br>ЗК 02. 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.<br>ЗК 03. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.<br>ЗК 05. Знання і розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.<br>ЗК 06. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.<br>ЗК 07. Здатність використовувати інформаційні і комунікаційні технології.<br>ЗК 08. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел |
| **Перелік спеціальних компетентностей (СК)** | СК 2. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.<br>СК 10. Здатність здійснювати ефективні комунікації між фахівцями і користувачами послуг у сфері фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку.<br>СК 11. Здатність підтримувати належний рівень знань та постійно підвищувати рівень професійної підготовки у сфері фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку.<br>СК 12. Здатність застосовувати етичні принципи під час виконання професійних обов'язків. |
| **Перелік програмних результатів навчання** | РН 01. Знати свої права як члена суспільства, розуміти цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.<br>РН 02. Володіти державною та іноземною мовами для складання ділових паперів і комунікації у професійній діяльності.<br>РН 06. Застосовувати набуті теоретичні знання у практичній діяльності для розв'язання професійних завдань.<br>РН 10. Демонструвати навички самостійної роботи, критики і самокритики, відкритості до нових знань.<br>РН 11. Здійснювати пошук, збирання, оброблення й аналізування інформації у професійній діяльності.<br>РН 15. Демонструвати навички самостійної роботи та роботи в команді, гнучкого мислення, відкритості до нових знань. |
| **Опис дисципліни** | |
| **Структура навантаження на студента** | Загальна кількість годин – 90<br>Кількість кредитів – 3<br>Кількість лекційних годин –<br>Кількість практичних занять – 45<br>Кількість годин для самостійної роботи студентів – 45<br>Форма підсумкового контролю – залік |
| **Методи навчання** | Словесні методи (пояснення, дискусія, бесіда); наочні методи (презентація, ілюстрація, проведення самостійних спостережень); практичні методи (розв'язування тестів, кейсів та ін.); робота з навчально- |

| | |
|---|---|
| | методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, підготовка доповіді тощо); методи стимулювання і мотивації навчальної діяльності (формування пізнавальних інтересів студента, навмисна помилка); метод проблемного викладання (монологічного викладу, міркування, діалогічний метод викладу). |
| **Зміст дисципліни** | |
| Тема 1. Предмет і завдання курсу “Бізнес-комунікації”. | Предмет і завдання курсу “Бізнес-комунікації”. Психологічні особливості процесу спілкування. |
| Тема 2. Комунікації в системі управління банком/фірмою. | Суть комунікацій. Комунікаційна мережа. Класифікація комунікацій. Комунікаційний процес. Бар’єри на шляху до ефективних комунікацій. |
| Тема 3. Професійна культура спілкування. | Професійна культура та мораль. Вимоги до публічного виступу. Форми ділового спілкування. |
| Тема 4. Вербальні засоби спілкування | Сутність та значення вербального спілкування. Мова як засіб спілкування. Складові механізму мовлення. Культура говоріння. Особливості діалогу та монологу. Нерефлексивне та рефлексивне слухання. Вплив особистості на ефективність переконання. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. |
| Тема 5. Невербальні засоби спілкування | Сутність та значення невербального спілкування. Класифікація невербальних засобів спілкування: оптико-кінетична система, паралінгвістична система, екстралінгвістична система. Міміка, жести, поза як важливі професійного іміджу працівника банку. Контакт очей. Проксеміка. |
| Тема 6. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування | Функції та види бесід. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Встановлення контакту в бесіді. Обговорення проблеми, прийняття рішення і вихід із контакту. Особливості бесіди по телефону. |
| Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем. | Форми колективного обговорення проблем. Переговори. Наради. Збори як форма прийняття колективного рішення. Дискусія. «Мозковий штурм». |
| Тема 8. Конфлікти та кризові комунікації | Визначення конфлікту, конфліктної ситуації, класифікація конфліктів. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні. Методи розв’язання конфліктів. |
| **Політика дисципліни** | |
| **Політика відвідування** | Регулярне відвідування всіх видів занять, своєчасність виконання самостійної роботи. |

| | |
|---|---|
| | За об'єктивних причин студент може отримати індивідуальний графік навчання за погодженням із керівником курсу, завідувачем ЦК та завідувачем відділення. |
| **Політика щодо дедлайнів та перескладання** | Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. |
| **Академічна доброчесність** | У випадку недотримання політики академічної доброчесності (плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво) передбачено повторне проходження оцінювання. |
| **Використання ШІ** | Використання ШІ під час виконання завдань регламентується Політикою «Використання ШІ в освітньому процесі ЧДБК» Завдання мають маркування регламенту використання ШІ. |
| **Підсумковий контроль** | Диференційний залік у кінці семестру за результатами поточної успішності. |

**Система оцінювання**

Система оцінювання підсумкової успішності студентів поділяється на **поточний контроль** та **семестровий контроль**.

**Поточний контроль** здійснюється протягом семестру і охоплює всі види аудиторної роботи (практичні, семінарські заняття) та виконання індивідуальних завдань. Максимальна кількість балів, яку студент може набрати за цей вид контролю, становить 100.

**Розрахунок підсумкової оцінки**

Підсумкова оцінка базується виключно на балах, накопичених протягом семестру (**S**). Ваговий коефіцієнт у цьому випадку становить **1**. Формула: O=S×1

| **Види навчальної роботи** | **Загальна кількість балів** |
|---|---|
| Усні відповіді за темами 1, 2, 3, 4, 6 по 5 балів | 25 |
| Практична робота за темами 3, 5, 6, 7, 8 по 5 балів | 25 |
| Модульні контрольні роботи (2 м.к.р. × 10 балів) | 20 |
| Індивідуальна самостійна робота (есей) | 10 |
| Індивідуальна самостійна робота (реферат) | 20 |
| **Разом** | **100** |
| | |

**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ДЛЯ КОЖНОГО ВИДУ НАВЧАЛЬНОЇ**

**Критерії оцінювання усних відповідей:**

**5 б.** повна, логічно структурована відповідь; використання професійної термінології; аргументованість і приклади з практики/життя; високий рівень культури мовлення: чіткість, доречність, дотримання мовних норм; уміння поводити себе впевнено й водночас коректно.

**4 б.** загалом повна відповідь, але є деякі неточності; структура зрозуміла, логіка збережена; приклади наведені, але не завжди вдалі; мовлення грамотне, з поодинокими помилками; в цілому дотримано норм ділового спілкування.

**3 б.** відповідь часткова: деякі аспекти теми опущені; логіка викладу порушується; використання термінів та професійної лексики обмежене; приклади відсутні або формальні; мовлення просте, часто порушуються мовні норми.

**2 б.** відповідь фрагментарна, поверхова; багато помилок у змісті; чітка логіка відсутня; мовлення із значними лексичними, граматичними та стилістичними помилками; відсутність прикладів, невміння пояснити суть.
**1 б.** неповна або зовсім неточна відповідь; відсутність розуміння основ теми; хаотичний виклад, без структури; низька культура мовлення та рівень володіння мовними нормами**.**

**Критерії практичних робіт**
**5 б.** завдання виконане повністю, точно й без помилок; логічність, структурованість, чітке дотримання етапів комунікації; використання фахових термінів і професійної лексики; розв'язання кейсу показує високу етичність та клієнтоорієнтованість; грамотне оформлення з дотриманням мовних норм.
**4 б.** завдання виконане правильно, проте є незначні неточності; структура загалом логічна, але подекуди нечітка; термінологія використана, хоча не завжди доречно; етичні норми комунікації в основному дотримані; оформлення акуратне, але порушенням норм літературної мови.
**3 б**. завдання виконане частково, залишені важливі аспекти поза увагою; порушення логіки, нечітка послідовність дій; використання лексики обмежене або з помилками; етичні моменти враховані формально; подання поверхове, прикладів майже немає.
**2 б.** завдання виконане фрагментарно, без системності; низький рівень знань про комунікації у банківському бізнесі; відсутнє лексичне багатство мови; порушення норм професійного спілкування (недоречний тон, формулювання); письмове оформлення не відповідає діловому стилю.
**1 б.** завдання практично не виконане або абсолютно неправильне; відсутнє розуміння специфіки професійної комунікації; структура та зміст хаотичні; незнання норм літературної мови; демонстрація повної непідготовленості до роботи з клієнтами чи колегами.
**Критерії оцінювання модульних робіт**

Максимальна кількість балів за роботу – 10. Оцінювання включає відповіді на 2 теоретичні питання, 5 тестових завдань та одне ситуативне завдання (кейс).

| Бали | Критерії оцінювання |
|---|---|
| 10 | Повні та логічні відповіді на обидва питання (6/6), усі 5 тестів правильні (2/2), кейс аргументований та якісно оформлений (2/2). |
| 9 | Відповіді майже повні, є 1–2 неточності (5/6), 1 помилка у тестах (1,6/2), кейс розв'язаний правильно, але менш аргументовано (1,5–2/2). |
| 8 | Одна відповідь неповна (4–5/6), у тестах 1–2 помилки (1,2–1,6/2), кейс частково без аргументів (1–1,5/2). |
| 7 | Відповіді частково правильні (3–4/6), у тестах 2–3 помилки (0,8–1,2/2), кейс мінімально виконаний (1/2). |
| 6 | Одна відповідь відсутня або дуже поверхова (2–3/6), у тестах 3–4 помилки (0,4–0,8/2), кейс без пояснень (0,5–1/2). |
| 5 | Відповіді поверхові (2/6), у тестах лише 1–2 правильних (0,4–0,8/2), кейс не розкритий (0,5/2). |
| 4 | Відповіді майже відсутні (1–2/6), у тестах максимум 1 правильна відповідь (0–0,4/2), кейс не суттєвий (0,5/2). |
| 3 | Лише уривчасті відповіді без логіки (1/6), у тестах максимум 1 правильна відповідь (0,4/2), кейс відсутній (0/2). |
| 2 | Одна відповідь дуже поверхова (1/6), тести всі неправильні (0/2), кейс відсутній (0/2). |
| 1 | Робота формально здана, але змісту немає (0–1/10). |

**Критерії оцінювання індивідуальних робіт (есей)**
**10 б.** Тему розкрито повністю й глибоко. Студент демонструє яскраве авторське бачення, наводить актуальні приклади з діяльності реальних компаній чи банків. Структура бездоганна

(є чіткий вступ, аргументи та підсумковий висновок). Робота написана грамотною фаховою мовою, без помилок і суржику. Повний вияв академічної доброчесності.

**9 б.** Тему розкрито повністю, позиція автора чітка та обґрунтована. Є гарні приклади та чітка структура. Присутні 1–2 незначні мовні чи пунктуаційні огріхи, які не впливають на загальне сприйняття тексту.

**8 б.** Тему розкрито, аргументи наведено, але приклади є дещо узагальненими. Структура дотримана, проте висновок занадто короткий або частково дублює вступ. Наявні 2–3 поодинокі мовні чи стилістичні помилки.

**7 б.** Основну думку розкрито, але аргументація є поверхневою. Приклади з практики відсутні або замінені загальними міркуваннями. Є незначні порушення в логіці викладу матеріалу чи поодинокі випадки вживання нетипових для ділового стилю слів.

**6 б.**Тему висвітлено частково. Текст має більше описовий характер (переказ фактів), ніж аналітичний (відсутня чітка власна позиція). Порушено структуру (наприклад, відсутній вступ або висновок). Присутні мовні помилки та суржик.

**5 б**. Студент слабо орієнтується у темі. Аргументи розмиті, приклади відсутні. Текст викладено хаотично, речення побудовані складно або некоректно. Є суттєві зауваження щодо мовної грамотності.

**4 б.** Тему розкрито лише фрагментарно. Зміст есе лише опосередковано стосується заданої теми. Багато граматичних і стилістичних помилок, що ускладнюють розуміння думки.

**3 б.** Тему не розкрито. Текст складається з декількох непов'язаних між собою речень. Власна позиція відсутня, викладення думок хаотичне. Велика кількість грубих мовних помилок.

**2 б.** Робота містить лише кілька загальних фраз, що не стосуються суті завдання. Виявлено значний обсяг текстових запозичень без авторизації (поверхневий плагіат).

**1 б.** Надано декілька слів або речень некоректного змісту, що не відповідають вимогам есе та темі предмета.

**Критерії оцінювання індивідуальних робіт (реферат)**

**20 б.** Тему розкрито повністю, глибоко й всебічно. Дотримано обсягу (13–15 сторінок), наявний якісний аналіз теорії та практики, є власні висновки. Структура бездоганна (вступ,основна частина, висновки, список із 3-5 джерел). Оформлення повністю відповідає вимогам. Студент впевнено презентує роботу та вільно відповідає на запитання.

**19 б.** Високий рівень дослідження. Тему розкрито повністю, структура та обсяг дотримані, висновки обґрунтовані. Наявні 1–2 дрібні технічні огріхи в оформленні списку джерел або тексту, які не впливають на загальне сприйняття.

**18 б.** Тему розкрито повністю, аргументація та висновки логічні. Дотримано вимог щодо структури та обсягу. Є незначні зауваження щодо пропорційності розділів або форматування покликань. Захист пройшов успішно.

**17 б.** Тема розкрита, основні питання висвітлено, проте в основній частині аналіз є дещо узагальненим. Відповіді під час захисту переконливі, але без глибоких деталей.

**16 б.** Тему розкрито, структура дотримана. Наявне теоретичне підґрунтя, але переважає компіляція матеріалу з підручників без достатньої кількості власних міркувань. Є незначні недоліки в оформленні.

**15 б.** Тему розкрито, але обсяг є гранично допустимим (11–12 сторінок). Список джерел обмежений (1–3 найменуваннями). Під час захисту студент відповідає на запитання, але потребує уточнень.

**14 б.** Зміст відповідає темі, але матеріал викладено занадто конспективно. Власних висновків мало. Присутні окремі порушення вимог до оформлення (відсутність нумерації сторінок, огріхи у шрифтах).

**13 б.** Основний зміст стосується теми. Джерела застарілі або їх кількість менша за 3. Студент з труднощами відповідає на додаткові запитання.

**12 б.** Тему висвітлено частково. Робота має винятково описовий характер (сухий переказ 1–2 джерел). Наявні суттєві порушення в оформленні (відсутні покликання на джерела в тексті, порушений міжрядковий інтервал).

**11 б.** Тема розкрита поверхово, є відхилення від суті завдання. Структура робота не сформована належним чином (наприклад, вступ і висновки надто короткі або не однакові за обсягом).
**10 б.** Робота містить значні відхилення від теми, обсяг менше 10 сторінок. Список джерел оформлено не відповідно до ДСТУ: 2015. Матеріал викладено хаотично.
**9 б.** Зміст реферату слабо пов'язаний із заданою темою. Відсутні висновки. Під час захисту студент не орієнтується в тексті власної роботи.
**8 б.** Тему розкрито фрагментарно. Текст є суцільним копіюванням декількох статей з інтернету без їхньої систематизації. Оформлення не відповідає базовим вимогам до цього виду робіт.
**7 б.** Обсяг роботи не перевищує 6–8 сторінок. Тему не розкрито, логіка викладу відсутня. Багато граматичних, стилістичних і орфографічних помилок.
**6 б.** Робота виконана формально, зміст лише опосередковано стосується дисципліни. Студент не може пояснити ключові тези поданого матеріалу.
**5 б.** Робота — несистематизований набір фрагментів тексту без поділу на вступ, основну частину та висновки. Захист роботи фактично провалено.
**4 б.** Надано 3–4 сторінки тексту, які слабо пов'язані з темою. Самостійний захист відсутній.
**3 б.** Подано короткий уривок тексту без дотримання жодних вимог до структури та оформлення реферату.
**2 б.** Робота подана формально (1–2 сторінки неструктурованого тексту некоректного змісту).
**1 б.** Надано аркуш із заголовком та реченнями, що не стосуються предмета й теми.

**ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ**

| Бали | Зміст |
|---|---|
| 90-100 відмінно | **Бездоганна підготовка в широкому контексті.** Здобувач виявляє глибокі, системні знання навчального матеріалу, вільно орієнтується в першоджерелах та додатковій літературі, демонструє творчий підхід, аналітичне мислення та здатність застосовувати набуті компетентності в нестандартних ситуаціях. |
| 80-89 дуже добре | **Повні знання, міцні вміння.** Здобувач володіє навчальним матеріалом у повному обсязі, впевнено застосовує практичні навички, вільно виконує передбачені програмою завдання, проте припускається несуттєвих неточностей або незначних помилок при викладенні окремих питань |
| 70-79 добре | **Хороші знання та вміння.** Здобувач грамотно та по суті викладає матеріал, демонструє достатній рівень засвоєння практичних навичок, але припускається деяких неточностей у формулюваннях або має невеликі труднощі під час самостійного виконання складних завдань. |
| 65-69 задовільно | **Задовільні знання, стереотипні вміння.** Здобувач знає основний навчальний матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання, вирішує завдання за готовим алгоритмом (шаблоном), проте має прогалини в деталях та припускається помилок при самостійних висновках. |
| 60-64 достатньо | **Виконання мінімальних вимог діяльності в стандартних умовах.** Здобувач демонструє засвоєння лише базового рівня матеріалу, спроможний виконувати лише найпростіші завдання в стандартних (знайомих) умовах під керівництвом викладача. |
| 35-59 незадовільно | **Слабкі знання, відсутність вмінь.** Здобувач володіє лише фрагментарними знаннями, не здатний системно викласти матеріал чи застосувати вміння на |

| | |
|---|---|
| | практиці. Потрібне повторне складання (перескладання) для досягнення мінімального рівня. |
| 1-34 незадовільно | **Необхідний повторний курс.** Здобувач демонструє повну відсутність необхідних знань та вмінь, що унеможливлює складання заборгованості без повторного вивчення навчальної дисципліни |

**Список рекомендованих джерел**


1. Берещак В. Комунікаційна стратегія в бізнесі. Як досягти максимуму в спілкуванні з аудиторією. Київ: Yakaboo Publishing, 2023. 200с.
2. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. Львів: Магнолія, 2024. 312с.
3. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 160с.
4. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник. Київ: Університетська книга, 2023. 222с.
5. Менеджмент: Підручник / С.Ю. Бірюченко, К.О. Бужимська, І.В. Бурачек та ін.; під заг. ред. Т.П. Остапчук. – Житомир: Державний університет «Житомирська політехніка». – Житомир: Вид-во «Рута», 2021. 856 с.
6. Наварро Д. Словник мови тіла. Секрети невербальної комунікації. Харків: Віват, 2022. 192с.
7. Чубукова І. Клієнтська аналітика. Як зрозуміти покупців, підвищити їхню лояльність і збільшити доходи компанії. Харків: Віват, 2024. 448с.


**Інтернет-ресурси**


1. Бар'єри на шляху ефективних комунікацій. URL: https://stud.com.ua/39781/menedzhment/baryeri_shlyahu_efektivnih_komunikatsiy
2. Бурмака Т. М. Комунікативне управління : конспект лекцій для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування). URL: http://eprints.kname.edu.ua/58510/1/2020%20%D0%BF%D0%B5%D1%87.%20118%D0%9B%20.pdf
3. Вісім секретів ефективного спілкування. URL: https://life.nv.ua/ukr/blogs/zhiznenno-vazhnyy-navyk-vosem-sekretov-effektivnoy-kommunikacii-50066185.html
4. Комунікації всередині компанії: типи комунікацій, бар’єри та зв’язки. URL: https://worksection.com/ua/blog/internal-company-communications.html
5. Комунікативні бар'єри. URL: https://www.psykholoh.com/post/%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%96-%D0%B1%D0%B0%D1%80-%D1%94%D1%80%D0%B8-%D1%86%D0%B5
6. Мартинюк В. М. Морально-етичні норми спілкування в мережевих комунікаціях. URL: http://e-ethics-ua.blogspot.com/p/blog-page_5317.html
7. Миролюбенко Г. Інформаційна етика. Проблеми становлення галузі. URL: http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/6957/1/122.pdf
8. Перешкоди та комунікативні бар’єри на шляху комунікативного процесу. URL: http://megalib.com.ua/content/1949_64_Pereshkodi_ta_komynikativni_bareri_na_shlyahy_komynikativnogo_procesy.html