



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



Кафедра маркетингу та економічної теорії

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва курсу	ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ОСНОВИ ДОБРОЧЕСНОСТІ
Викладач 	Юрій Бондарчук, кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри маркетингу та економічної теорії
Рівень вищої освіти, галузь знань, спеціальність, освітня програма	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський) Галузь знань: D «Бізнес, адміністрування та право» Спеціальність: D5 «Маркетинг» Освітньо-професійна програма: «Маркетинг»
Контактний тел.	+38(098) 818 00 52
E-mail:	Yurabon71@gmail.com
Обсяг та ознаки дисципліни	Нормативна дисципліна. Форма контролю: залік. Загальна кількість кредитів – 4, годин – 120, у т.ч. лекції – 32 годин, практичні заняття – 16 годин, самостійна робота – 72 годин. Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online). Мова викладання: українська. Рік викладання – 2025.
Консультації	Консультації проводяться відповідно до Графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відеоконференцій Zoom, через електронну пошту, Viber, Messenger, Telegram за домовленістю.
Пререквізити	Враховуючи послідовність накопичення знань та інформації, дисципліна не потребує особливих навичок та знань та викладається в першому навчальному семестрі.

1. Мета і завдання дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни: дати здобувачам вищої освіти знання про такий суспільний інститут як етика ділового спілкування. Втілюючись у правила поведінки, котрі передбачають прийняття рішень, що впливають на долю інших людей, особисту відповідальність за наслідки, зумовлені комунікативним впливом, етика ділового спілкування визначає здатність людини втілювати в життя індивідуальну професійну програму з урахуванням постійних змін у суспільних процесах.

Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Ділове спілкування» є допомога здобувачам вищої освіти:

- отримати знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;

- навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;

- оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;

- навчитися гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;

- накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

Компетентності: загальні: Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями. 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. Здатність бути критичним і самокритичним. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

2. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

Інтегральна компетентність

ІК. Здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері маркетингової діяльності або у процесі навчання, що передбачає застосування відповідних теорій та методів і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності

ЗК2. 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.

ЗК4. Здатність вчитися й оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

ЗК12. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК15. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

Спеціальні компетентності

СК12. Здатність обґрунтовувати, презентувати і впроваджувати результати досліджень у сфері маркетингу.

Програмні результати навчання

ПРН11. Демонструвати вміння застосовувати міждисциплінарний підхід та здійснювати маркетингові функції ринкового суб'єкта.

ПРН12. Виявляти навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

ПРН14. Виконувати функціональні обов'язки в групі, пропонувати обґрунтовані маркетингові рішення.

ПРН15. Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів маркетингу, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості.

ПРН17. Демонструвати навички письмової та усної професійної комунікації державною й іноземною мовами, а також належного використання професійної термінології.

ПРН18. Демонструвати відповідальність у ставленні до моральних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства у професійній маркетинговій діяльності.

3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення.

При організації освітнього процесу в Центральнотехнічному національному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього

процесу; Положення про організацію вивчення вибіркових навчальних дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО; Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ.

4. Програма навчальної дисципліни

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
1	2	3	4
Тема 1 . Сутність і значення спілкування у професійній діяльності Сутність спілкування. Інтерації у спілкуванні. Стилi спілкування. Сутність комунікацій і комунікативного процесу. Трансакції. Види, типи і форми ділового спілкування. Культура ділового спілкування.	3	2	6
Тема 2. Індивідуальне діалогічне спілкування Організаційна і психологічна підготовка до індивідуального діалогічного спілкування. Техніка проведення діалогу. Спілкування у конфліктних ситуаціях.	3	1	6
Тема 3. Спілкування керівника з підлеглими у процесі виконання ними службових обов'язків Організація ефективного спілкування керівника з підлеглими. Видання розпоряджень. Звітування підлеглого про виконане завдання. Спілкування у процесі контролювання роботи підлеглих. Стимулювання ефективності праці.	3	1	6
Тема 4. Спілкування по телефону Підготовка і проведення ділової розмови за власною ініціативою. Телефонна розмова, ініційована ззовні. Раціоналізація використання телефонного зв'язку.	3	1	6
Тема 5. Публічний виступ і дискусія Механізм виникнення страху перед публічним виступом. Підготовка до виступу перед аудиторією. Техніка публічного виступу. Початок виступу. Розвиток виступу і заволодіння увагою слухачів. Наочність як засіб ілюстрації й доказовості у публічному виступі. Дискусія.	3	1	7
Тема 6. Організація і проведення ділових нарад Сутність і класифікація ділових нарад.	3	2	7

Підготовка до проведення нарад. Технологія проведення нарад. Нетрадиційні форми нарад.			
Тема 7. Ділові переговори Сутність ділових переговорів. Проведення ділових переговорів.	3	2	7
Тема 8. Ділове листування Реквізити ділових листів і їх оформлення. Види ділових листів і вимоги до них. Особливості написання і оформлення ділових листів за кордон. Особливості листів прямої поштової реклами. Робота в організації з письмовими зверненнями громадян.	3	1	7
Тема 9. Невербальні засоби ділового спілкування Сутність невербального спілкування. Роль жестів у діловому спілкуванні. Постава як засіб невербального спілкування. Передавання інформації мімікою. Форми невербального передавання інформації у міжособистісних відносинах. Невербальне спілкування у ділових ситуаціях.	2	2	7
Тема 10. Зв'язки з громадськістю як засіб формування позитивного іміджу організації Сучасна концепція паблікрілейшинз. Технологія формування позитивного іміджу організації. Технологія проведення акцій	3	1	7
Тема 11. Ділове спілкування як форма організаційної діяльності корпоративних органів управління Роль і значення загальних зборів акціонерів в управлінні корпорацією. Реалізація організаційних заходів з підготовки загальних зборів акціонерів.	3	2	7
Разом:	32	16	72

5. Система оцінювання та вимоги

Види контролю: поточний, підсумковий.

Методи контролю: спостереження за навчальною діяльністю здобувачів, усне опитування, письмовий контроль.

Рейтинг студента із засвоєння дисципліни визначається за 100 бальною шкалою, у тому числі: перший рубіжний контроль – 50 балів, другий рубіжний контроль – 50 балів.

Семестровий залік полягає в оцінці рівня засвоєння здобувачем вищої освіти навчального матеріалу на лекційних, практичних, семінарських або

лабораторних заняттях і виконання індивідуальних завдань за стобальною та дворівневою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС результатів навчання.

Критерії оцінки заліку:

- «зараховано» – студент має стійкі знання про основні поняття дисципліни, може сформулювати взаємозв'язки між поняттями.

-«незараховано» – студент має значні пропуски в знаннях, не може сформулювати взаємозв'язку між поняттями, що вивчаються в курсі, не має уявлення про більшість основних понять дисципліни, що вивчається. При виставленні оцінки враховуються результати навчальної роботи студента протягом семестру.

Таблиця 1

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
		для екзамену
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. Рекомендована література

1. Борг Джеймс. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування / перекл. Н. Лазаревич. К. : Вид-во Фабула, 2019. 304 с.
1. Галушко В. Діловий протокол та ведення переговорів: Навч. посіб./ В.П. Галушко,. - Вінниця: Нова книга, 2012. - 222 с.
2. Гах Й. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник/ Йосип Гах,; М-во освіти і науки України, Ін-т менеджменту та економіки "Галицька академія". - К.: Центр навчальної літератури, 2008. - 158 с.
3. Герет Т. Етика бізнесу: монографія/ Томас М.Герет, Річард Дж.Клоноскі,; Пер. з англ. Остап Ватаманюк,; Ред. Степан Панчишин, Роман Цяпало,. - 2-е вид.. - К.: Основи, 1999. - 214 с.
2. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна А.П. Етика ділового спілкування. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
4. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посібник/ За ред. проф. Андрєєвої Т.Є. – Харків: Бурун Книга, 2004. – 144 с.
3. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Рузакова Г.Г. Етика ділових стосунків : навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2011. 310 с.
4. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура

мовлення. К : ЦУЛ, 2020. 224 с.

5. Чмут Т., Чайка Г. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Чернігів : Вид-во Знання, 2007. 204 с.

Інформаційні ресурси

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови. URL : <http://www.slovnyk.net>
2. Етика ділового спілкування : / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / навч. посібник. К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с. URL: http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf
3. Лінгвістичний портал з української мови. URL: www.mova.info .
4. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. К. : Кондор, 2007. 359 с. URL : http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf
5. Український правопис. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/05062019-onovl-pravo.pdf>
6. Чмут Т.К., Чайка Т.Л. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. 3-є вид., стереотипне. К. : Вікар, 2003. 223 с. URL : <https://subject.com.ua/pdf/38.pdf>

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри маркетингу та економічної теорії, Протокол № 1 від «29» серпня 2025 р.