

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет історії, політології та національної безпеки
Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства
та інформаційно-аналітичної діяльності

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента

ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ

підготовки другого (магістерського) рівня вищої освіти

Луцьк – 2025

Силабус освітнього компонента «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ» підготовки другого (магістерського) рівня вищої освіти

Розробники:

Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна, кандидат історичних наук, доцент

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:  Тетяна ТРОФІМУК-КИРИЛОВА

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності
протокол № 2 від 17.09.2025

Завідувач кафедри:



Світлана ГАВРИЛЮК

І. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма здобуття освіти	В Культура, мистецтво та гуманітарні науки В 13 Бібліотечна, інформаційна та архівна справа Інформаційна, документно-аналітична діяльність Другий (магістерський) рівень вищої освіти	Вибірковий
Кількість годин / кредитів 120/4		Рік навчання <u>1</u>
		Семестр <u>2</u> -ий
		Лекції <u>10</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>14</u> год.
		Самостійна робота <u>88</u> год.
ІНДЗ: <u>немає</u>		Консультації <u>8</u> год.
	Форма контролю: залік	
Мова навчання – українська		План 2025 р.

ІІ. Інформація про викладача

ППП: *Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна*

Науковий ступінь: *кандидат історичних наук*

Вчене звання: *доцент*

Посада: *доцент кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності*

Контактна інформація: тел. (Viber, Telegram) 0500749949;

e-mail: Trofimuk.Tetyana@vnu.edu.ua

Дні занять: <https://ps.vnu.edu.ua/cgi-bin/timetable.cgi>

Електронний курс «Ділові комунікації»: <https://moodle.vnu.edu.ua/course/view.php?id=1717>

ІІІ. Опис дисципліни

1. Анотація курсу. Освітній компонент «Ділові комунікації» складено з урахуванням можливості формування індивідуальної освітньої траєкторії здобувачів освіти бакалаврського рівня. Дисципліна спрямована на вивчення здобувачами вищої освіти сутності, засобів, видів, форм, етикетних норм ділової комунікації.

2. Мета і завдання освітнього компонента. Формування у здобувачів вищої освіти важливих для роботи у діловій сфері умінь та навичок: формулювати та висловлювати свої думки із дотриманням етикетних норм та правил під час усної та писемної ділової комунікації, враховувати психологічні аспекти та основні етапи комунікативного процесу ділової взаємодії, виходити із конфліктних ситуацій.

Основним **завданням** вивчення освітнього компонента є: опанування теоретичних знань з ділової комунікації; удосконалення комунікативних навичок; освоєння прийомів і методів ділового спілкування; ознайомлення із засобами, видами, формами та умовами побудови ефективної ділової комунікації; вивчення психологічних аспектів комунікації у діловій сфері; засвоєння етикетних норм ділової комунікації; формування практичних навичок попередження і розв'язання конфліктних ситуацій, що виникають у процесі взаємодії ділових партнерів.

3. Soft skills. Вивчення ОК дозволить здобувачам вищої освіти набути наступні компетентності: комунікаційні навички (вміння слухати співрозмовника, вести переговори, домовлятися, переконувати; розуміння невербальних сигналів і комунікації; самопрезентація; вміння говорити на публіку, публічні виступи; навички листування, письмове спілкування); уміння працювати в команді (взаємодія та спілкування із колегами, керівництвом та клієнтами); навички саморегуляції та емоційного інтелекту (контроль емоцій у напружених і конфліктних ситуаціях, чемність і ввічливість; вміння виявляти дружелюбність).

4. Структура освітнього компонента.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Пр. (Лабор.)	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю / Бали
Змістовий модуль 1. Ділова комунікація: поняття, сутність, засоби і види						
Тема 1. Теоретичні основи курсу «Ділові комунікації»	13	2		10	1	Б, ДС
Тема 2. Психологічні аспекти та основні етапи комунікативного процесу ділової взаємодії	15	4		10	1	Б, ДС
Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації	15		4	10	1	УО, РМГ, ДГ /10
Тема 4. Невербальні засоби ділової комунікації	15		2	12	1	УО, ДГ, ТЗ /10
Тема 5. Усна ділова комунікація	17	2	2	12	1	Б, ДС, УО, ТР, ІРС /10
Тема 6. Писемна ділова комунікація	15		2	12	1	УО, ІРС, РЗ/К /10
Тема 7. Ділова комунікація у мережі Інтернет	17		4	12	1	УО, ІРС /10
Тема 8. Ділова комунікація у конфліктних ситуаціях: особливості поведінки та способи запобігання/вирішення конфліктів	13	2		10	1	Б, РЗ/К
Разом за модулем 1	120	10	14	88	8	50
Види підсумкових робіт						Бал
Активність на заняттях						10
Контрольна робота						10
Виконання завдань самостійної роботи						30
Всього годин / Балів	120	10	14	88	8	100

*Форма контролю: УО – усне опитування, ДС – дискусія, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування завдань / кейсів, ТЗ – кросворди, ребуси, вікторини та інші творчі завдання тощо, ДГ – ділова гра, РМГ – робота в малих групах, МКР – модульна контрольна робота, Б – бесіда, ІРС – індивідуальна робота здобувача освіти тощо.

5. Завдання для самостійного опрацювання.

№	Завдання	Номер теми
1.	Повторення та опрацювання теоретичного матеріалу	1-8
2.	Підготовка до практичних занять, контрольної роботи	1-8
3.	Укладання термінологічного словника за темами дисципліни	1-8
4.	Аналіз актуальних публікацій за тематикою лекційних і семінарських занять	1-8
5.	Підготовка до участі у тренінгу, ділових іграх	3–5
6.	Пошук та опрацювання актуальних публікацій науковців про сутність і зміст понять «комунікація» і «спілкування»	1
7.	Опрацювання актуальних публікацій та матеріалів про стилі ділового спілкування і комунікативні типи ділових партнерів	2
8.	Аналіз мовного законодавства України, зокрема Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» від 25 квітня 2019 р., «Європейської хартії регіональних мов або мов меншин» від 05 листопада 1992 р. (ратифіковано 15 травня 2003 р.) і т.д;	3
9.	Порівняння невербальних засобів спілкування у різних країнах світу	4
10.	Відповідно до методичних вимог підготовка і виголошення за запропонованою викладачем темою промови і представлення її у вигляді відеозапису	5
11.	Виконання завдань на знання правил українського правопису	6
12.	Формування статті для допису у соціальних мереж кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної / тексту публікації для сайту ЗВО (за узгодженою з викладачем темою).	6–7
13.	Проходження «Цифрограму 2.0. для громадян» або іншого Цифрограму на освітньому сайті «Дія. Освіта»	7
14.	Аналіз конфліктних ситуацій і пошук шляхів їх вирішення.	8

IV. Політика оцінювання

Основними формами і методами організації навчання під час вивчення освітнього компонента «Ділові комунікації» є словесні (лекція, пояснення, бесіда, розповідь, дискусія), наочні (ілюстрація, демонстрація фото-(відео) матеріалів, презентації), практичні (практичні заняття, творчі завдання, завдання/кейси) методи і прийоми навчання; активні методи навчання (ділові ігри, робота в малих групах, тренінг, розв'язування завдань / кейсів); самостійна та індивідуальна робота здобувачів вищої освіти.

Форми оцінювання – поточний контроль (усне опитування), перевірка виконання завдань індивідуальної та самостійної роботи, тестування, залік.

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою із дотриманням норм «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» та з врахуванням політики щодо академічної доброчесності.

Оцінювання знань здобувачів освіти відбувається під час **поточного контролю** за результатами **виконання усіх видів робіт протягом семестру**, які передбачені силабусом освітнього компонента, і передбачає **максимальне отримання 100 балів** за:

1. **Роботу на семінарських заняттях (максимум 50 балів).**
2. **Активність на заняттях (максимум 10 балів).**
3. **Виконання завдань самостійної роботи на платформі Moodle (максимум 30 балів).**
4. **Контрольну роботу (10 балів)**

Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: регулярно відвідувати заняття, систематично засвоювати навчальний матеріал та виконувати завдання самостійної роботи, активно працювати на заняттях, брати участь в обговоренні проблемних і дискусійних питань, працювати над індивідуальними завданнями, відпрацьовувати пропущені пари. За усі ці види робіт нараховуються бали.

Викладач на початку вивчення освітнього компонента ознайомлює здобувачів вищої освіти із **політикою оцінювання, визначає терміни здачі усіх видів запланованих робіт**. У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин) він має право у позааудиторний час, згідно затвердженого графіка консультацій відпрацьовувати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми. Перескладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової оцінки не дозволяється. Заборгованість із модуля повинна бути ліквідована здобувачем у позааудиторний час до початку підсумкового контролю з наступного модуля. Кінцевий термін ліквідації заборгованості з модульного контролю обмежується початком заліково-екзаменаційної сесії.

Навчання за індивідуальним графіком може бути організоване за допомогою дистанційних технологій навчання, або в інший спосіб

(електронний особистий кабінет здобувача, електронна пошта, доступні аудіокомунікаційні сервіси).

Здобувачі вищої освіти мають **дотримуватися академічної доброчесності**: самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); при виконанні завдань робити посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації; дотримуватися норм законодавства про авторське право і суміжні права та положень «Кодексу академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки». Недопустимо користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час занять, якщо це не пов'язано із навчальним процесом.

У межах освітнього компонента **можливе визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті**, що здійснюється на добровільній основі. Результати навчання, здобуті здобувачем освіти шляхом неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у ВНУ імені Лесі Українки шляхом валідації. Порядок та процедура визнання регламентується «Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки». Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті (професійні курси, тренінги, вебінари, тести, освітні серіали, стажування та інші види, пройдені як очно, так і онлайн на таких, наприклад, освітніх платформах як «Prometheus», «Coursera», «Дія. Цифрова освіта», «EdEra», «ВУМ online» і т.д.), які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, тощо, які передбачені силабусом освітнього компонента. Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК (але не пізніше початку останнього місяця навчання, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання).

Консультації надаються offline (в аудиторії згідно графіку). Для погодження часу консультацій поза графіком здобувачу вищої освіти необхідно написати на електронну пошту Trofimuk.Tetyana@vnu.edu.ua (через університетську пошту на порталі Office 365) або ж в Telegram / Viber викладачу. Окрім очних, за попередньою домовленістю із викладачем, консультації можуть проводитися online із використанням таких інструментів як електронна скринька, Viber, Telegram, через платформу Moodle, Zoom тощо.

V. Підсумковий контроль

Семестровий залік викладач виставляє здобувачам освіти на підставі результатів **виконання упродовж семестру** усіх видів запланованої навчальної роботи, які передбачені силабусом ОК за **100-бальною шкалою**. У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості – 100. Повторне складання заліку допускається не більше як два рази: один раз – викладачеві, другий – комісії, яку створює декан факультету. Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком навчального процесу.

Перелік основних запитань до заліку:

1. Взаємодія в процесі міжособистісного спілкування.
2. Види ділових контактів.
3. Види невербального спілкування.
4. Використання у мовленні прийомів «Ви-підхід» та «Я-твердження».
5. Вимоги до писемної ділової комунікації.
6. Виразність і доречність мовлення.
7. Врахування віку співрозмовників під час комунікації.
8. Гендерні аспекти комунікації.
9. Гендерні відмінності невербальних засобів спілкування.
10. Ділові жести.
11. Етикет комунікації у соціальних мережах.
12. Жести й ділова взаємодія.
13. Класифікація, правила формулювання, технології використання у діловому мовленні запитань. Правила формулювання відповідей.
14. Комунікаційний процес в управлінні: поняття і складові.
15. Конфлікти в діловому спілкуванні.
16. Культура спілкування у форумах та чатах.
17. Мова та комунікація. Сутність вербальної комунікації.
18. Невербальна поведінка на співбесіді.
19. Невербальні засоби комунікації та їх місце у структурі ділового спілкування
20. Невербальні і вербальні ознаки неправди.
21. Ознаки культурного мовлення. Мовна репрезентативність ділової комунікації.
22. Організація і проведення ділових контактів: ділова бесіда, співбесіда, телефонні переговори.
23. Організація і проведення ділових нарад.
24. Організація і проведення конференцій, презентацій.

25. Особливості усного мовлення.
26. Підготовка електронних ділових листів та основні етикетні правила електронного ділового листування.
27. Помилки, яких необхідно уникати в усному мовленні.
28. Поняття «ділова комунікація».
29. Правила e-mail листування у сфері бізнесу.
30. Правила мистецтва переконання.
31. Причини неефективності комунікативної взаємодії.
32. Причини неефективності мовленнєвої ділової комунікації.
33. Процес ділового спілкування: основні етапи.
34. Психологічні характеристики людини та їх прояв у процесі ділової комунікації.
35. Публічна усна ділова комунікація.
36. Публічні жести.
37. Речення з використанням технік ефективного письма.
38. Розвиток віртуального спілкування. Правила мережевого етикету.
39. Службові листи: види, переваги, недоліки, правила, типові мовні формули.
40. Способи оптимізації мовленнєвої ділової комунікації.
41. Сутність поняття «комунікація».
42. Техніки ефективного слухання.
43. Форми мовної комунікації, їх характеристика.
44. Шляхи та способи врегулювання конфліктів.

Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перескладання)

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна література

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 464 с.
2. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано-Франківськ : «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
3. Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
4. Бучинська Т. В., Юркевич Г. Й. Формування ефективних ділових комунікацій в компаніях. *Інноваційна економіка*. 2024. № 2. С. 106-111.
5. Доброскок І. І., Овсієнко Л. М. Організація сучасної ділової комунікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2015. 446 с.
6. Карпюк А. В., Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальні мережі як важливі інструменти ділової комунікації територіальних громад України в умовах євроінтеграції. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. Одеса : ВД «Гельветика». 2022. С. 48–54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.spec/08>
7. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. Київ : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4631/1/I_Kovalynska_NC_GI.pdf
8. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.
9. Культура віртуального спілкування: методичні поради : методичні поради. Хмельницький, 2014. 28 с.
10. Молоткіна В. К. Організація сучасної ділової комунікації : навчально-методичний посібник. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.
11. Материнська О.А. Комунікація в менеджменті: навчально-методичний посібник. Вінниця : ВДПУ імені М.Коцюбинського, 2024. 112 с.
12. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посіб. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
13. Пиз А., Пиз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання. Київ : КМ-Букс, 2017. 416 с.
14. Середа Н. В. Основи риторики для бізнес-лідерів: ефективний публічний виступ : навч. посіб. Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с.
15. Український правопис / схвалено Кабінетом Міністрів України (Постанова №437 від 22.05.2019). Київ, 2019. 282 с. URL: <http://www.dut.edu.ua/ua/lib/1/category/741/view/1965>
16. Шеломовська О.М. Віртуальна комунікація як соціальний феномен: поняття і сутність. *Modern methods for the development of science: The I International Scientific and Practical Conference*, January 09–11.01.2023. Haifa,

Israel, 2023. Pp. 347–349. URL: <https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2023/01/MODERN-METHODS-FOR-THE-DEVELOPMENT-OF-SCIENCE.pdf#page=348>

17. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Тернопіль : THEU, 2017. 312 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/29700/1/Shkitska-posib_2017-maket%20%281%29.pdf

18. Suhas Pednekar, Ravindra D. Kulkarni, Prakash Mahanwar. Business Communication / Director Institute of Distance and Open Learning, University of Mumbai, 2021. 111 p. URL: <https://mu.ac.in/wp-content/uploads/2022/02/Business-Communication.pdf>

Додаткова література

1. Ділове спілкування : навч. посіб. / уклад. В. Я. Яковенко, А. В. Яковенко. Донецьк : Вид.-во Дон. нац. ун-ту, 2002. 166 с.

2. Ділові комунікації та етикет : наук.-допом. бібліогр. покажч. / Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, Бібліотека ; уклад. Л. Дейнека. Луцьк, 2023. 202 назви. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/22067>

3. Дученко М. М., Шевчук О. А. Конфліктологія : практикум : навч. посіб. для студ. Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88 с.

4. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособистісне спілкування. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.

5. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб Вам аплодували стоячи. Дрогобич: Коло, 2013. 258 с.

6. Меєр Ерін. Культурна карта. Бар'єри міжкультурного спілкування в бізнесі / пер. з англ. Ольга Дубчак. Київ : Наш Формат, 2020. 224 с.

7. Прищак М. Д. Комунікація, спілкування, комунікативність: категоріальний аналіз. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2010. № 2. С. 5–8. URL: <file:///D:/Downloads/1696-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-1696-1-10-20151108.pdf>

8. Рибалка С. В. Мова міміки, поглядів, жестів. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2006. 224 с.

9. Таратухіна Ю. Ділові та міжкультурні комунікації. URL: https://stud.com.ua/64329/menedzhment/dilovi_ta_mizhkulturni_komunikatsiyi

10. Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальна мережа «Фейсбук» як простір для ділової комунікації в об'єднаних територіальних громадах у сучасних умовах. *Світ наукових досліджень: матеріали Міжнародної мультидисциплінарної наукової інтернет-конференції* (м. Тернопіль, Україна – м. Переворськ, Польща, 22–23 липня 2022 р.) / [редкол. : О. Патряк та ін.]; ГО «Наукова спільнота»; WSSG w Przeworsku. Тернопіль : ФОП Шпак В.Б., 2022. Вип. 11. С. 75–77.

11. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2009. Вип. 38. С. 67–74. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpgvzdia_2009_38_9