

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування
28 серпня 2025 р.,

протокол № 07

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Розвиток комунікаційних навичок»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні кафедри
фінансів та цифрової економіки
26 серпня 2025 р.,
протокол № 08

Завідувач кафедри

Наталія ВИГОВСЬКА

Гарант освітньо-професійної програми

Віталіна КАЛЕНСЬКА

Розробник: к.е.н., доцент кафедри фінансів та цифрової економіки,
ТКАЧУК Вячеслав

Житомир
2025 – 2026 н. р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	<i>Випуск 1</i>	<i>Зміни 0</i>	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк. 23 / 2</i>

Робоча програма навчальної дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування 28 серпня 2025 р., протокол № 07.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ ОК4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 3

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття вищої освіти	заочна форма здобуття вищої освіти
Кількість кредитів – 3	Галузь знань J «Транспорт та послуги»	Обов'язкова	
Модулів – 1	Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1	-
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		2	-
Тижневих годин для денної форми здобуття вищої освіти: аудиторних – 3,0; самостійної роботи студента – 2,6.	Освітній ступінь: «бакалавр»	Лекції	
		16 год.	-
		Практичні, семінарські	
		32 год.	-
		Лабораторні	
		0 год.	-
		Самостійна робота	
42 год.	-		
Вид контролю: залік			

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:

для денної форми здобуття вищої освіти – 53,3 % аудиторних занять, 46,7 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ ОК4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Дисципліна «Розвиток комунікаційних навичок» є обов'язковою дисципліною та вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа».

Метою навчальної дисципліни є формування системи теоретичних і прикладних знань з основ ділового спілкування та розвитку навичок ефективних комунікацій.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- формування розуміння сутності та типів комунікативних навичок, а також усвідомлення важливості їх розвитку для успішної професійної діяльності;
- ознайомлення з поняттям комунікацій та їх видами у контексті групової та командної роботи, що сприятиме підвищенню ефективності колективної взаємодії;
- опанування навичками ефективного вербального та невербального спілкування, а також дотримання мовленнєвого етикету в професійному середовищі;
- розвиток умінь проведення публічних виступів, створення ефективних презентацій та ведення індивідуальних бесід у професійних комунікаціях;
- оволодіння теорією аргументації та переконання для побудови переконливих і логічних аргументів у професійній діяльності;
- розвиток навичок конструктивного обговорення ділових проблем у колективі, що сприятиме ефективному прийняттю рішень;
- вивчення стратегій вирішення конфліктів у професійних комунікаціях для підтримки ефективних робочих відносин.

Зміст навчальної дисципліни спрямований на формування наступних **компетентностей** за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»:

ЗК4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

СК4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК15. Здатність організовувати надання дозвіллевих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

СК17. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів навчання** за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»:

ПРН6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ ОК4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 5

концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН7. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

ПРН22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

ПРН26. Вміти ідентифікувати та аналізувати проблеми, пов'язані з корупцією та недоброчесністю, формувати та оцінювати шляхи їх вирішення як у професійній діяльності, так і у суспільному житті на рівні, необхідному для формування нетерпимості до будь-яких проявів недоброчесності задля утвердження цінностей добросовісного суспільства.

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати наступні Soft Skills:

– *комунікативні навички*: письмове, вербальне та невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися, надсилаючи та відповідаючи на листи через електронну пошту (e-mail); вести дискусію і відстоювати свою позицію; навички працювати в команді;

– *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; навички проведення презентації;

– *управління часом*: уміння справлятися із завданнями вчасно;

– *гнучкість і адаптивність*: гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;

– *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння приймати виважені рішення; уміння ставити мету, планувати діяльність; здатність зберігати спокій та ефективність під час кризових ситуацій або в умовах великого тиску;

– *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 6

3. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ 1

Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок

Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку (ЗК4, ЗК7, ЗК11, СК15, СК17, ПРН6, ПРН20)

Сутність поняття «комунікативні навички». Навички ефективного спілкування людей. Комунікативні навички в професійній самореалізації. Комунікативні навички, застосовані для особистої та соціальної реалізації.

Перелік елементарних комунікаційних навичок. Комунікативна компетентність. Складові комунікативної компетентності: комунікативні навички; комунікативні уміння; комунікативний досвід.

Типи комунікаційних навичок. Hard Skills та Soft Skills. Характеристика твердих (hard) та м'яких (soft) навичок.

Поняття «емоційного інтелекту». Модель емоційного інтелекту. Компоненти емоційного інтелекту. Модель емоційного інтелекту Майєра-Саловея-Карузо. Розширена модель емоційного інтелекту Рувена Бар-Она. Високий рівень емоційного інтелекту.

Тема 2. Комунікацій та їх види в командній роботі (ЗК4, СК4, СК15, ПРН6, ПРН7, ПРН20, ПРН22)

Поняття комунікацій. Ключові складові ефективних комунікацій. Складові комунікативного процесу. Кодування, засоби зв'язку (канали). Базові елементи процесу обміну інформацією.

Усні комунікації. Письмові комунікації. Комунікативні зв'язки в організаціях. Комунікативні схеми. Вертикальні комунікації. Горизонтальні комунікації. Комунікації між рівнями організації (вертикальна структура). Комунікації керівник – підлеглий. Комунікації між різними підрозділами (горизонтальна структура).

Неформальні комунікації. Письмові комунікації. Переваги та недоліки письмових комунікацій. Функції діловодства. Системи діловодства. Електронні засоби комунікацій. Бар'єри на шляху міжособових комунікацій. Перешкоди на шляху комунікацій між особами. Семантичні бар'єри. Перешкоди в організаційних комунікаціях.

Тема 3. Спілкування як комунікація (ЗК11, СК4, СК15, СК17, ПРН7, ПРН20, ПРН22)

Сутність спілкування в аспекті розвитку комунікаційних навичок. Моносуб'єктивний підхід в спілкуванні. Полііндивідуальний підхід в спілкуванні. Інтеріндивідуальний підхід в спілкуванні. Характеристики ділового спілкування.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 7

Класифікації видів спілкування. Основні рівні спілкування. Основні сторони спілкування.

Сутність мовлення. Невербальна комунікація. Форми невербальної комунікації. Психологічний контакт. Суб'єктивне оцінювання партнерів. Зворотний зв'язок як процес взаємоспрямованих відповідних дій.

Сутність інтеракції. Інтерактивний аспект спілкування. Психологічна сумісність. Кооперація, або кооперативна взаємодія. Теорія Р. Бейлза внутрішніх механізмів міжособистісної взаємодії. Причини (мотиви) взаємодії з оточуючими. Типи поведінки при взаємодії. Поняття норма поведінки. Соціальний перцептивний процес. Механізми соціальної перцепції. Емпатія. Атракція. Соціальна перцепція. Стереотипізація. Ефект ореолу.

Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет (ЗК4, ЗК7, ПРН6, ПРН20)

Сутність поняття мовленнєве спілкування. Акт вербальної комунікації. Процес слухання. Види слухання: рефлексивне та нерефлексивне. Види реакцій людини під час слухання. Побудова висловлювання. Монолог і діалог.

Невербальне спілкування. Невербальні засоби передання інформації. Міжособистісний простір. Підтримання візуального контакту. Емоційні переживання людини. Комунікативні жести, підкреслюючі жести, модальні жести.

Невербальна (несловесна) комунікація. Оптико-кінетичні засоби спілкування. Комунікативна (дискурсивна) етика.

Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок

Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда (ЗК4, ПРН7)

Публічний виступ та його види. Види публічного виступу: ділова промова, звітна доповідь, лекція, наукова дискусія, повідомлення.

Сутність презентації. Канали для здійснення презентації. Успішна та неуспішна презентація. Основні причини неуспішної презентації. План презентації. Види презентацій (презентація за сценарієм, інтерактивна презентація, автоматична презентація, навчальна презентація). Структурні компоненти презентації. Етапи вступної частини презентації.

Бесіда та її функції. Різновиди бесід: за метою спілкування та змістом. Ритуальні, глибинно-особистісні та ділові бесіди.

Тема 6. Теорія аргументації і переконання (СК15, ПРН6, ПРН20, ПРН26)

Поняття аргументації. Доведення та його частини. Теза у доведенні. Аргумент. Форми аргументів.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 8

Правила й помилки в доведенні. Помилка недостатнього обґрунтування. Помилка підміни часткового загальним, відносного – абсолютним. Помилка замкненого кола. Типові помилки, яких припускаються під час аргументації та їх розподіл.

Поняття переконування. Ефект переконуючого впливу. Основний етап і зміст переконання. Стадії аргументації.

Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем (СК4, СК15, ПРН6, ПРН20, ПРН26)

Поняття переговорів. Поняття нарад. Оптимальна чисельність учасників наради. Поширена форма колективного обговорення ділових проблем. Дискусія. Мозковий штурм.

Стратегії ведення переговорів. Позиційні стратегії переговорів та їх особливості. Принципові переговори та їх особливості. Основні етапи ведення переговорів. Етап аналізу ситуації. Центральне завдання будь-яких переговорів. Етап планування. Етап активної дискусії (суперечки). Техніка проведення переговорів. Етап прийняття рішення і взаємоприйнятої угоди.

Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях (ЗК7, СК4, СК17, ПРН26)

Поняття конфлікту. Предмет конфлікту. Види конфлікту. Сфери прояву конфліктів. Конфлікти за статусом учасників (або напрямом впливу). Ступінь виразності конфлікту. Суб'єкти конфлікту: внутрішньо особистісні (інтраперсональні), міжособистісні (інтерперсональні), особистісно-групові та міжгрупові конфлікти. Конфлікти порушені потребами: когнітивні конфлікти та конфлікти інтересів. Умови виникнення конфлікту. Суперечність.

Поняття конфліктної ситуації та інциденту. Групи конфліктогенів. Етапи розвитку конфлікту. Динаміка конфлікту. Стадії (етапи) конфлікту.

Міжособистісні конфлікти. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. Управління міжособистісними конфліктами в організації. Вирішення міжособистісних конфліктів. Означення ділового конфлікту. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфлікту. Види конфліктів в організації. Причини ділових конфліктів в організації. Управління конфліктом. Прогнозування конфлікту. Профілактика конфліктів. Запобігання конфлікту. Стимулювання конфлікту. Діагностика конфлікту. Регулювання конфлікту. Розв'язання конфлікту. Прогнозування конфліктів.

Профілактика й запобігання виникненню конфліктів. Діагностика конфлікту. Вибір стратегії та тактики поведінки у конфлікті. Правила поведінки в процесі розв'язання конфлікту.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ ОК4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 9

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота	усього	лекції	практичні	самостійна робота
МОДУЛЬ 1								
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок								
Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку	11	2	4	5	-	-	-	-
Тема 2. Комунікацій та їх види в командній роботі	12	2	4	6	-	-	-	-
Тема 3. Спілкування як комунікація	11	2	4	5	-	-	-	-
Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет	11	2	4	5	-	-	-	-
<i>Разом за змістовий модуль 1</i>	45	8	16	21	-	-	-	-
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок								
Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда	12	2	4	6	-	-	-	-
Тема 6. Теорія аргументації і переконання	11	2	4	5	-	-	-	-
Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем	11	2	4	5	-	-	-	-
Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях	11	2	4	5	-	-	-	-
<i>Разом за змістовий модуль 2</i>	45	8	16	21	-	-	-	-
ВСЬОГО	90	16	32	42	-	-	-	-

5. Тематики практичних занять

Метою проведення практичних занять з навчальної дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок» є засвоєння програмного матеріалу, розгляд конкретних ситуацій, розв'язання практичних завдань, пов'язаних з комунікаційними навичками, їх оволодінням і розвитком протягом становлення людини як особистості.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ ОК4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 10

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1			
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок			
1.	Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку 1. Hard Skills та Soft Skills. Характеристика твердих та м'яких навичок. 2. Модель емоційного інтелекту. Компоненти емоційного інтелекту. 3. Комунікативні уміння.	4	-
2.	Тема 2. Комунікацій та їх види в командній роботі 1. Електронні засоби комунікацій. 2. Бар'єри на шляху міжособових комунікацій. Семантичні бар'єри. 3. Перешкоди в організаційних комунікаціях.	4	-
3.	Тема 3. Спілкування як комунікація 1. Соціальний перцептивний процес. Механізми соціальної перцепції. 2. Емпатія. Атракція. Соціальна перцепція. 3. Стереотипізація. Ефект ореолу.	4	-
4.	Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет 1. Невербальна (несловесна) комунікація. 2. Оптико-кінетичні засоби спілкування. 3. Комунікативна (дискурсивна) етика.	4	-
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок			
5.	Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда 1. Успішна та неуспішна презентація. Основні причини неуспішної презентації. 2. Різновиди бесід: за метою спілкування та змістом. 3. Ритуальні, глибинно-особистісні та ділові бесіди.	4	-
6.	Тема 6. Теорія аргументації і переконання 1. Помилка замкненого кола. 2. Поняття переконування. 3. Ефект переконуючого впливу.	4	-
7.	Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем 1. Стратегії ведення переговорів. Позиційні стратегії переговорів та їх особливості. 2. Техніка проведення переговорів. 3. Етап прийняття рішення і взаємоприйнятої угоди.	4	-
8.	Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях 1. Розв'язання конфлікту. Прогнозування конфліктів. 2. Профілактика й запобігання виникненню конфліктів. 3. Вибір стратегії та тактики поведінки у конфлікті.	4	-
РАЗОМ		32	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 11

6. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
МОДУЛЬ 1			
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікаційних навичок			
1.	Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку 1. Сутність поняття комунікативні навички. 2. Перелік елементарних комунікаційних навичок. 3. Сутність поняття комунікативна компетентність. 4. Перцептивний, комунікативний й інтерактивний аспекти комунікативної компетентності. 5. Складові комунікативної компетентності. 6. Емоційний інтелект в аспекті розвитку комунікаційних навичок. 7. Тверді та м'які навички, їх відмінності.	5	-
2.	Тема 2. Комунікацій та їх види в командній роботі 1. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі. 2. Типи комунікацій. 3. Види і форми комунікацій. 4. Комунікаційні бар'єри.	6	-
3.	Тема 3. Спілкування як комунікація 1. Сутність спілкування в аспекті розвитку комунікаційних навичок. 2. Класифікації видів спілкування. 3. Основні рівні та сторони спілкування. 4. Невербальна комунікація та її форми. 5. Психологічна сумісність. 6. Комунікативний аспект спілкування. 7. Інтерактивний аспект спілкування. 8. Перцептивний аспект спілкування. 9. Галузі взаємодії та основні вияви поведінки на основі теорії Р. Бейлза.	5	-
4.	Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет 1. Сутність мовленнєвої спілкування або вербальної комунікації. 2. Культура слухання та говоріння. 3. Поняття про невербальну комунікацію. 4. Класифікація невербальних засобів спілкування (кінесика, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування, контакт очей, проксемика). 5. Комунікативна етика.	5	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ ОК4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 12

1	2	3	4
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікаційних навичок			
6.	Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда 1. Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання. Види публічного мовлення. 2. Презентація: поняття, види та основні характеристики. 3. План презентації. 4. Структурні компоненти презентації. 5. Індивідуальна бесіда: підготовка, етапи, особливості проведення.	6	-
7.	Тема 6. Теорія аргументації і переконання 1. Доведення: логічний зміст, правила і помилки. 2. Правила й помилки в доведенні. 3. Типові помилки, яких припускаються під час аргументації. 4. Мистецтво аргументації. Мовні засоби переконування.	5	-
8.	Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем 1. Колективне обговорення ділових проблем. 2. Форми колективного обговорення. 3. Поняття та види ділових переговорів. 4. Стратегії ведення переговорів. 5. Особливості позиційних стратегій переговорів. 6. Особливості принципів переговорів. 7. Основні етапи ведення переговорів.	5	-
9.	Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях 1. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. 2. Управління міжособистісними конфліктами в організації. 3. Педагогічний спосіб, адміністративний спосіб, організаційно-структурний спосіб, адміністративно-силовий спосіб вирішення міжособистісних конфліктів. 4. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів. 5. Управління конфліктами в діловій сфері. 6. Правила поведінки в процесі розв'язання конфлікту. 7. Способи вирішення конфлікту.	5	-
РАЗОМ		42	-

7. Індивідуальні завдання

Виконання індивідуального завдання під час опанування навчальної дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок» відбувається одним із способів: або шляхом написання тез доповідей конференції, або підготовки презентації на обумовлену з викладачем тему.

Написання тез доповідей відбувається за проблематикою розвитку навичок комунікації за напрямками розвитку цифрової економіки для відповідних секцій

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 13

міжнародних науково-практичних конференцій, які щороку проводяться в Державному університеті «Житомирська політехніка» та в університеті-партнера – Луцькому національному технічному університеті.

Тези доповіді (гр. thesis – положення, твердження) – це опубліковані до початку наукової конференції матеріали із викладом основних аспектів наукової доповіді. Вони фіксують наукову точку зору автора і містять матеріали, які раніше не друкувалися. Завдяки влучно складеним тезам, автор має можливість створити собі репутацію фахівця, здатного в логічній і переконливій, ясній і доступній для адресата формі висловлювати результати своєї роботи. Тези на конференцію – це не план наукової роботи і не список основних положень.

Порядок підготовки тез:

- визначення теми дослідження;
- аналіз літератури за темою дослідження;
- визначення проблемного питання в рамках теми дослідження;
- формулювання назви тез доповідей;
- узгодження назви тез та напряму дослідження з науковим керівником;
- написання тез;
- узгодження тексту тез з науковим керівником;
- публікація тез доповіді.

Оформлення тез здійснюється відповідно до вимог конференції, відображених у інформаційному листі заходу. Обов'язковим елементом контролю та оцінювання тез як індивідуального завдання є перевірка їх на плагіат з використанням веб-ресурсу Plag.com.ua, який наразі безкоштовно надає повний функціонал для перевірки текстів для українців.

У свою чергу, **підготовка презентацій** здійснюється у найбільш зручному редакторі для створення презентацій, як правило, за допомогою популярних онлайн-платформ Canva, Gamma, Prezi тощо. Через надання доступу для перегляду і редагування слайдів презентації у онлайн форматі викладач має можливість внести відповідні зміни або акцентувати увагу автора на проблемних місцях, які належить виправити, до моменту представлення цієї презентації на практичному занятті. Вибір теми для презентації визначається змістом поточної теми і часто обумовлюється додатковими проблемними питаннями. Перелік можливих тем для підготовки здобувачами презентацій включає:

1. Сутність комунікативних навичок та їх роль у професійній самореалізації.
2. Комунікативна компетентність: структура, складові та шляхи розвитку.
3. Hard Skills і Soft Skills у професійній комунікації: взаємозв'язок і відмінності.
4. Емоційний інтелект як основа ефективної міжособистісної взаємодії.
5. Моделі емоційного інтелекту (Майєр – Саловей – Карузо та Бар-Он): порівняльний аналіз.
6. Комунікація як процес: основні елементи та механізми обміну інформацією.
7. Формальні та неформальні комунікації в організації: функції та вплив на діяльність.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 14

8. Вертикальні та горизонтальні комунікації в командній роботі.

9. Бар'єри міжособистісних та організаційних комунікацій і способи їх подолання.

10. Спілкування як комунікативний, інтерактивний і перцептивний процес.

11. Невербальна комунікація та її роль у діловому спілкуванні.

12. Активне слухання як ключова навичка ефективної взаємодії.

13. Психологічна сумісність і кооперація в міжособистісній взаємодії.

14. Соціальна перцепція: емпатія, атракція, стереотипізація та ефект ореолу.

15. Публічний виступ: види, структура та критерії ефективності.

16. Ефективна презентація: принципи побудови та типові помилки.

17. Теорія аргументації: логіка доведення та типові помилки.

18. Переконавання в діловій комунікації: етапи та механізми впливу.

19. Переговори та колективне обговорення: стратегії, техніки та роль лідера.

20. Конфлікти в професійних комунікаціях: причини, динаміка та стратегії вирішення.

21. Комунікаційна майстерність як результат цілеспрямованого розвитку навичок.

22. Від знань до взаємодії: як формується здатність до ефективної комунікації.

23. Розвиток комунікаційних навичок як основа продуктивної командної взаємодії.

24. Емоційний інтелект як каталізатор розвитку комунікаційних навичок.

25. Слухати, щоб бути почутим: розвиток навичок активного слухання.

26. Слово, жест і сенс: формування цілісних комунікаційних навичок.

27. Мистецтво аргументації: як розвивати переконливість у професійній комунікації.

28. Від страху сцени до впевненого виступу: розвиток навичок публічної комунікації.

29. Комунікація як стратегія: розвиток навичок для успішних переговорів.

30. Конфлікт як точка росту: розвиток комунікаційних навичок у складних ситуаціях.

31. Комунікаційне мислення: як розвиток навичок змінює якість взаємодії.

32. Від реакції до свідомої взаємодії: траєкторії розвитку комунікаційних навичок.

33. Комунікація як професійний інструмент: формування та вдосконалення навичок.

34. Люди, сенси, взаємодія: розвиток комунікаційних навичок у соціальному просторі.

35. Як стати ефективним співрозмовником: практичні виміри розвитку комунікаційних навичок.

36. Комунікаційна гнучкість: чому й як потрібно розвивати навички взаємодії.

37. Від непорозумінь до порозуміння: роль розвитку комунікаційних навичок.

38. Комунікаційна культура особистості як результат системного розвитку

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 15

навичок.

39. Управління взаємодією: розвиток комунікаційних навичок у складних ситуаціях.

40. Комунікація без бар'єрів: можливості розвитку навичок у професійному середовищі.

8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання.

Результат навчання	Методи навчання
1	2
ПРН6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	– аналіз виробничих і сервісних процесів у готелях та ресторанах на основі реальних або навчальних кейсів; – моделювання організаційної структури підприємства готельно-ресторанного бізнесу; – виконання аналітичних завдань із використанням концепцій сервісного менеджменту; – ситуаційний аналіз проблем функціонування підприємств індустрії гостинності; – групові проекти з аналізу ефективності сервісних процесів.
ПРН7. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних техноогій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	– рольові ігри з моделювання процесу обслуговування гостей у готелі чи ресторані; – тренінги з використання інформаційних систем управління готелем або рестораном; – практичні заняття з розроблення стандартів сервісу та алгоритмів обслуговування; – аналіз стандартів якості обслуговування міжнародних готельних мереж; – моделювання ситуацій взаємодії з клієнтами (скарги, індивідуальні запити, конфліктні ситуації); – практичні завдання з оцінювання якості сервісу та дотримання норм безпеки.
ПРН20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.	– аналіз кейсів упровадження принципів сталого розвитку в готельно-ресторанному бізнесі; – дискусії щодо соціальної відповідальності підприємств індустрії гостинності; – обговорення прикладів впровадження «зелених» технологій у ресторанному бізнесі.
ПРН22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для	– обговорення ролі культури гостинності у формуванні суспільних цінностей; – підготовка презентацій про традиції гостинності та гастрономічну культуру різних регіонів; – виконання дослідницьких завдань щодо культурної спадщини української кухні;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 16

Результат навчання	Методи навчання
1	2
ведення здорового способу життя.	<ul style="list-style-type: none"> – участь у тренінгах і практичних заняттях із формування здорового способу життя; – організація навчальних заходів, спрямованих на популяризацію здорового харчування; – інтерактивні заняття щодо поєднання професійної діяльності з підтриманням фізичної активності.
ПРН26. Вміти ідентифікувати та аналізувати проблеми, пов'язані з корупцією та недоброчесністю, формувати та оцінювати шляхи їх вирішення як у професійній діяльності, так і у суспільному житті на рівні, необхідному для формування нетерпимості до будь-яких проявів недоброчесності задля утвердження цінностей доброчесного суспільства.	<ul style="list-style-type: none"> – аналіз кейсів проявів корупції та недоброчесності у сфері готельно-ресторанного бізнесу; – обговорення етичних дилем у професійній діяльності менеджерів індустрії гостинності; – моделювання ситуацій прийняття управлінських рішень із дотриманням принципів доброчесності; – дискусії щодо стандартів професійної етики та корпоративної відповідальності; – підготовка аналітичних доповідей про механізми запобігання корупції у сфері послуг; – виконання завдань із розроблення внутрішніх правил етичної поведінки підприємства; – метод експертного обговорення шляхів підвищення прозорості управління у сфері гостинності.

9. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів.

Результат навчання	Методи контролю
1	2
ПРН6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	<ul style="list-style-type: none"> – усне опитування, участь у дискусіях, відповіді на проблемні запитання; – перевірка виконання практичних завдань, кейсів; – поточне тестування; – перевірка виконання індивідуальних завдань; – залік.
ПРН7. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних техноогій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	<ul style="list-style-type: none"> – усне опитування, участь у дискусіях, відповіді на проблемні запитання; – перевірка виконання практичних завдань, кейсів; – поточне тестування; – перевірка виконання індивідуальних завдань; – залік.
ПРН20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної,	<ul style="list-style-type: none"> – усне опитування, участь у дискусіях, відповіді на проблемні запитання; – перевірка виконання практичних завдань, кейсів; – поточне тестування;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 17

Результат навчання	Методи контролю
1	2
правової держави.	– перевірка виконання індивідуальних завдань; – залік.
ПРН22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.	– усне опитування, участь у дискусіях, відповіді на проблемні запитання; – перевірка виконання практичних завдань, кейсів; – поточне тестування; – перевірка виконання індивідуальних завдань; – залік.
ПРН26. Вміти ідентифікувати та аналізувати проблеми, пов'язані з корупцією та недоброчесністю, формувати та оцінювати шляхи їх вирішення як у професійній діяльності, так і у суспільному житті на рівні, необхідному для формування нетерпимості до будь-яких проявів недоброчесності задля утвердження цінностей доброчесного суспільства.	– усне опитування, участь у дискусіях, відповіді на проблемні запитання; – перевірка виконання практичних завдань, кейсів; – поточне тестування; – перевірка виконання індивідуальних завдань; – залік.

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, який наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає поточний та підсумковий контроль. Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку. Процедура складання заліку визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань поточного контролю	100	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ ОК4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 18

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Підсумкова семестрова оцінка	100	-

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань під час навчальних занять	80	-
Виконання та захист індивідуального завдання	20	-
Разом за виконання завдань поточного контролю	100	-

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	20	-
Участь у дискусіях	10	-
Виконання поточних тестових завдань	30	-
Виконання та захист завдань, кейсів	20	-
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	80	-

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів вищої освіти під час навчальних занять протягом семестру використовується 100-бальна шкала оцінювання кожного окремо виду робіт. Розрахунок набраних здобувачем вищої освіти балів за виконання завдань під час навчальних занять за семестр проводиться за формулою 1:

$$P_{НЗ} = (P_{В100} \times ВК_{В} + P_{Уд100} \times ВК_{Уд} + P_{ТЗ100} \times ВК_{ТЗ} + P_{ЗК100} \times ВК_{ЗК}) \times K_{НЗ}, \quad (1)$$

де $P_{НЗ}$ – кількість набраних здобувачем вищої освіти балів за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

$P_{В100}$, $P_{Уд100}$, $P_{ТЗ100}$, $P_{ЗК100}$ – кількість набраних здобувачем вищої освіти балів за семестр відповідно за відповіді (виступи) на заняттях, за участь у дискусії, за виконання поточних тестових завдань, за виконання та захист завдань, кейсів (кожний окремо вид робіт на навчальних заняттях оцінюється за 100-бальною шкалою);

$ВК_{В}$, $ВК_{Уд}$, $ВК_{ТЗ}$, $ВК_{ЗК}$ – вагові коефіцієнти відповідно за відповіді (виступи) на заняттях, за участь у дискусіях, за виконання поточних тестових завдань, за виконання та захист завдань, кейсів. Значення вагових коефіцієнтів становить:

$$ВК_{В} = 20 \div 80 = 0,25;$$

$$ВК_{Уд} = 10 \div 80 = 0,125;$$

$$ВК_{ТЗ} = 30 \div 80 = 0,375;$$

$$ВК_{ЗК} = 20 \div 80 = 0,25.$$

$K_{НЗ}$ – коригувальний коефіцієнт. Значення коригувального коефіцієнту становить $K_{НЗ} = 80 \div 100 = 0,8$.

Якщо здобувач вищої освіти виконав необхідні для досягнення результатів

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 19

навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і набрав у сумі 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і набрав 60 балів або більше та бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі заліку. За складання заліку здобувач вищої освіти може набрати 100 балів. Семестрова оцінка з навчальної дисципліни формується за результатами підсумкового контролю.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі заліку, якщо виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і за поточний контроль у сумі набрав 50 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 35–49 балів, він отримує право за власною заявою опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми. Вивчення окремих складових навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньо-професійної програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав від 0 до 34 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою опанувати навчальну дисципліну у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньо-професійної програми.

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньо-професійної програми, визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 20

підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, грамоти, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Шкала оцінювання

За шкалою	Залік	Бали
A	Зараховано	90–100
B	Зараховано	82–89
C		74–81
D	Зараховано	64–73
E		60–63
FX	Не зараховано	35–59
F	Не зараховано	0–34

11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	2	3
1.	Аргументація	Argumentation
2.	Бар'єри комунікацій	Barriers to communication
3.	Вертикальні комунікації	Vertical communications
4.	Горизонтальні комунікації	Horizontal communications
5.	Електронні засоби комунікацій	Electronic means of communication
6.	Емпатія	Empathy
7.	Емоційний інтелект	Emotional intelligence
8.	Зворотний зв'язок	Feedback
9.	Інтерація	Interaction
10.	Комунікації	Communication
11.	Комунікативна компетентність	Communicative competence
12.	Комунікативні навички	Communication skills
13.	Кодування	Coding
14.	Невербальна комунікація	Non-verbal communication
15.	Неформальні комунікації	Informal communication
16.	Письмові комунікації	Written communication
17.	Переконання	Persuasion
18.	Професійна самореалізація	Professional self-realisation
19.	Соціальна перцепція	Social perception

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ ОК4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 21

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	2	3
20.	Соціальна реалізація	Social realisation
21.	Семантичні бар'єри	Semantic barriers
22.	Soft Skills	Soft Skills
23.	Hard Skills	Hard Skills
24.	Усні комунікації	Oral communication
25.	Конфлікт	Conflict

12. Рекомендована література

Основна література

1. Адамович А.Є., Максимець О.М. Мистецтво ведення переговорів : навч. посібн. ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В. 2021. 264 с. URL: <https://elar.tsatu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/fcd31b45-8c49-49d2-b6f5-9d526fbe3028/content>.

2. Виговська О. Теорія та практика міжнародних переговорів : навч.-метод. посібн. К. : Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2023. 220 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/46578/1/O_Vyhovska_TPMP.pdf.

3. Культурна дипломатія : навч. посібн. / за заг. ред. І.Б. Матяш, В.М. Матвієнка. К. : ДП «ГДП», 2021. 252 с. URL: <https://sshdir.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/ukr.pdf>.

4. Лемперер А., Зальцер Ж., Колсон О., Кордунян І., Пекар М., Коган Ю.Б. Зцілення ран конфлікту. Медіація може допомогти. К. : Вид-тво «РАЦІО», 2024, 344 с. URL: <https://www.mediation-help.com/wp-content/uploads/2024/09/zczilennya-ran-konfliktu-.pdf>.

5. Ткачук В.О., Обіход С.В., Гладищук Я.А. Розвиток конкурентоспроможної особистості в сучасному суспільстві: трансформаційні процеси та моделі. Інфраструктура ринку. 2025. № 85. С. 91–99. URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/85-2025>.

6. Ткачук В.О., Травін В.В., Гладищук Я.А. Інтерактивні інструменти розвитку конкурентоспроможності особистості в контексті реалізації соціальної відповідальності бізнесу. Економічний простір. 2025. № 204. С. 314–321. URL: <https://economic-prostir.com.ua/article/204-interaktyvni-instrumenty-rozvytku-konkurentospromozhnosti-osobystosti-v-konteksti-realizaciyi-soczialnoyi-vidpovidalnosti-biznesu/>.

7. Шульгіна Л.М. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс] : навч. посібн. К. : КПІ ім. І. Сікорського, 2023. 151 с. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/09649bd4-8ca8-4d3e-abbe-55c22f88f1b0/content>.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 22

8. Kuznetsova N., Tkachuk V., Obikhod S., Vlasenko T., Samborska O. and Chorna L. Human capital development in a creative economy. Amazonia Investiga. June 2022. Vol. 11, Issue 54. Pp. 349–356. URL: <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/2067>.

9. Rayets M., Tkachuk V., Buryk M., Kubitskyi S. and Kasimova N. The Role of Leadership in Stimulating Innovation and the Creative Potential of the Team. Economic Affairs. September 2023. Vol. 68, No. 03. Pp. 1601–1610. URL: <https://ndpublisher.in/admin/issues/EAv68n4z.pdf>.

Допоміжна література

1. Балановська Т.І., Троян А.В. Управління бізнесом : навч. посібн. К. : НУБіП України, 2019. 401 с.

2. Бурмака Т.М., Великих К.О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. 69 с.

3. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування : навч. посібн. 2017. 312 с.

4. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту : навч. посібн. К. : Каравела, 2019. 304 с.

5. Жук О.М., Тиха Л.Ю. Ділове спілкування : навч. посібн. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

6. Ковальов Б.Л., Павлик А.В., Федина С.М. Бізнес-комунікації : конспект лекцій. Суми : Сумський державний університет, 2020. 113 с.

7. Коулман П.Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт ; пер. з англ. І. Софієнко. 2-ге вид. К. : Наш формат, 2017. 312 с.

8. Ледерак Дж. П. Розбудова миру: стале примирення в розділених суспільствах. К. : Дух і Літера, 2019. 250 с.

9. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посібн. Ужгород : Вид-цтво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

10. Трейсі Б. Як керують найкращі ; пер. з англ. Р. Клочка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. 208 с.

11. Трофименко А.В., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посібн. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.

12. Флемінг К. Говорити легко та невимушено. Як стати приємним співрозмовником. К. : Клуб сімейного дозвілля. 2020. 240 с.

13. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Залишаюся вдома: добірка інструментів для ефективної комунікації онлайн [Електронний ресурс]. URL: https://euprostitir.org.ua/practices/149086?fbclid=IwAR1zxkHsmQMhK4ybTthahGnsWyYwH7YRvaHSvx8H33rLgAz815AZvDHJ7_4.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.05-05.01/ J2.00.1/Б/ OK4-1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. 23 / 23

2. Центр струтагічних комунікацій [Електронний ресурс]. URL: <https://spravdi.gov.ua>.

3. HR Ліга: спільнота кадровиків і спеціалістів з управління персоналом. URL: <http://hrliga.com/index.php>.

4. Backlinko Blog: Latest research, trends, and best practices across digital marketing. URL: <https://backlinko.com/blog>.

5. HubSpot blogs. Marketing: Insights, ideas, and inspiration for modern marketers. URL: https://blog.hubspot.com/marketing?hubs_content=blog.hubspot.com/&hubs_content-cta=null&hubs_post=blog.hubspot.com/&hubs_post-cta=blognavcard-marketing.

6. Marketing Dive: news and exclusive insights to decision-makers across the most competitive industries. URL: <https://www.marketingdive.com>.

Рекомендовані ресурси неформальної освіти:

На платформі «Prometheus»

1. Цифрові комунікації в глобальному просторі. URL: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1.

2. Наукова комунікація в цифрову епоху. URL: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:UKMA+SCDA101+2020_T1.

На платформі «Дія. Освіта»

1. Кризові комунікації. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications>.

2. Кризові комунікації в управлінні персоналом. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications-in-personnel-management>.

3. Етика в PR: Як будувати чесні й прозорі відносини з пресою та аудиторією.