ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ФАХОВИЙ БІЗНЕС-КОЛЕДЖ РІК ЗАСНУВАННЯ - 1966

Відділення економіки, обліку та фінансів

ЦК економіки, управління та адміністрування

СИЛАБУС

Базова інформація про дисципліну	
Назва дисципліни	AF060 Комунікації банківського бізнесу / Banking business communications
Рівень фахової передвищої освіти	Фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
Спеціальність	072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
Освітня програма	Фінанси, банківська справа та страхування
Семестр	5 семестр
Курс	3 курс (на базі базової середньої освіти)
Анотація курсу	Комунікації банківського бізнесу – 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 Канали комунікації: СДН «Moodle»: повідомлення в чаті E-mail: kabanyuk_svitlana@ukr.net
Місце дисципліни в освітній програмі	
Освітньо-професійна програма	http://csbc.edu.ua/documents/otdel/fmb_f23.pdf
Перелік загальних компетентностей (ЗК)	ЗК 03. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 06. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 08. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
Перелік спеціальних компетентностей (СК)	СК 10. Здатність здійснювати ефективні комунікації між фахівцями і користувачами послуг у сфері фінансів, банківської справи та страхування.

Перелік програмних результатів навчання	РН 02. Володіти державною та іноземною мовами для складання ділових паперів і комунікації у професійній діяльності. РН 08. Здійснювати пошук, відбір та опрацювання інформації з різних джерел у процесі професійної діяльності. РН 15. Виявляти навички самостійної роботи та роботи в команді, демонструвати гнучке мислення, відкритість до нових знань.
Опис дисципліни	
Структура навантаження на студента	Загальна кількість годин – 90 Кількість кредитів – 3 Кількість лекційних годин – 15 Кількість практичних занять – 30 Кількість годин для самостійної роботи студентів – 45 Форма підсумкового контролю – залік
Методи навчання	Словесні методи (лекція, 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. Основні категорії курсу "Комунікації банківського бізнесу".	Предмет і завдання курсу "Комунікації банківського бізнесу". Психологічні особливості процесу спілкування.
Тема 2. Комунікації в системі управління банком.	Суть комунікацій. Комунікаційна мережа. Класифікація комунікацій. Комунікаційний процес. Бар'єри на шляху до ефективних комунікацій.
Тема 3. Професійна культура спілкування.	Професійна культура та мораль. Культура слухання та говоріння. Вимоги до публічного виступу. Форми ділового спілкування.
Тема 4. Вербальні засоби спілкування	Сутність та значення вербального спілкування. Мова як засіб спілкування. Складові механізму мовлення. Нерефлексивне та рефлексивне слухання. Особливості діалогу та монолога. 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, 3, 4, 6, 7 по 5 балів	2**5**
Практична робота за темами 1, 2, 5, 6, 8 по 5 балів	25
Модульні контрольні роботи (2 м.к.р. × 10 балів)	20
Індивідуальна самостійна робота (проєкт)	30
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 (проєктів)

30 б. усі етапи комунікації повністю розкриті логічно і послідовно; висока орієнтованість на клієнта, доречні приклади, є «антиприклад»; охайно, структуровано оформлена робота без мовних помилок.

29 б. повно розкрито комунікацію, але наявна одна неточність або надто загальний момент; етичність і практичність високі, але приклад менш вдалий; оформлення на високому рівні без мовних помилок.

28 б. чітко і логічно передано зміст, але висновок менш розгорнутий; приклади доречні, проте не дуже різноманітні; оформлення якісне, але наявні 1-2 мовні помилки.

27 б. усі частини проєкту наявні, але один етап поверхово розкрито; анти-приклад надто короткий; оформлення охайне, але 3-4 мовні помилки.

26 б. загалом проєкт змістовно відповідає темі, але є 1–2 смислові неточності; приклади дотримані, але без глибини; 3-4 мовні помилки.

25 б. логіка подачі змісту збережена, проте приклади поверхові; частково передано практичність; допущено помилки при оформленні; 5-6 мовних помилок.

24 б. етапи подачі змісту наявні, але розкриті поверхово; приклади формальні, без аналізу; подання просте, без належного оформлення; 5-6 мовних помилок.

23 б. структура проєкту наявна, але деякі моменти опущені; формальнапрактичність; структура із помилками; 7-8 мовних помилок.

22 б. один важливий етап змісту не розкрито; приклади формальні; охайне оформлення, але порушенням вимог, 7-8 мовних помилок.

21 б. часткова логіка та зміст, багато загальних фраз; практична сторона слабка; оформлення з помилками, 7-8 мовних помилок.

20 б. зміст частковий, схематичний, без прикладів; практична спрямованість згадана загально; неструктуроване оформлення; 9-10 мовних помилок.

19 б. зміст передано поверхово, багато неточностей; низькапрактична спрямованість; неструктуроване оформлення з 9-10 мовними помилками.

18 б. наявна лише половина етапів; практична сторона передана неточно; оформлення без дотримання вимог, 9-10 мовних помилок.

17 б. хаотичний виклад змісту, практична сторона передана неточно; оформлення недбале; 11-12 мовних помилок.

16 б. дуже загальна відповідь; практична сторона не продемонстрована; відсутність правильного оформлення; 11-12 мовних помилок.

15 б. є 1–2 етапи спілкування; відсутня практична сторона; оформлення роботи не відповідає вимогам; 11-12 мовних помилок.

14 б. текст із грубими змістовими помилками, логіки немає; етичні аспектів відсутні; недбала структура; 11-12 мовних помилок.

13 б. фрагментарний виклад змісту, кілька загальних фраз; відсутня практична сторона; робота потребує редагування за структурою; 11-12 мовних помилок.

12 б. дуже слабкий зміст та логіка; ігнорується практична сторона; дотримання структури та лексики мінімальне.

11 б. фрагментарний виклад матеріалу, декілька загальних фраз; практична сторона відсутня;робота потребує значного коригування.

10 б. мінімальний зміст і важко прослідкувати логіку викладу; приклади відсутні; мовне подання мінімальне, потребує редагування оформлення.

9 б. робота частково не відповідає темі; приклади відсутні; потребує деякого редагування оформлення; наявні мовні помилки.

8 б. робота частково не відповідає темі; приклади відсутні; скопійований текст зовсім не відредагований; наявні мовні помилки.

7 б. робота частково не відповідає темі; відсутні приклади; оформлення роботи відсутнє; бідність словникового запасу.
6 б. наявні фрагменти, без зв'язку; немає практичних моментів; дуже слабке оформлення.
5 б. тільки фрагменти без сенсу; відсутня практична спрямованість; текст «для наявності» на папері.
4 б. лише фрагменти, без зв'язку; немає практичних аспектів; оформлення хаотичне.
3 б. декілька речень без сенсу; відсутні ознаки комунікації; формальна подача оформлення речень.
2 б. робота не виконана за темою; повна відсутність практики подачі матеріалу та формальне оформлення.
1 б. робота не виконана за темою; повна відсутність практики подачі матеріалу та його оформлення.

Шкала оцінювання		
ECTS	**Бали**	**Зміст**
A	90-100	Бездоганна підготовка в широкому контексті
B	80-89	Повні знання, міцні вміння
C	70-79	Хороші знання та вміння
D	65-69	Задовільні знання, стереотипні вміння
E	60-64	Виконання мінімальних вимог діяльності в стандартних умовах
FX	35-59	Слабкі знання, відсутність умінь
F	1-34	Необхідний повторний курс

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%B5Бредберрі Т.

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