

СИЛАБУС навчальної дисципліни «ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ В БІЗНЕСІ»

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень
Код і найменування спеціальності,	Для всіх спеціальностей ННІЕУПІТ
Тип і назва освітньої програми	Для всіх освітніх програм ННІ ЕУПІТ
Курс, семестр	3 курс, 6 семестр
Обсяг і форма семестрового контролю з навчальної дисципліни	Кількість кредитів ЄКТС – 4 Загальна кількість годин – 120, із яких: денна форма здобуття освіти: лекцій – 16 год., практичних занять – 24 год.; заочна форма здобуття освіти: лекцій – 4 год., практичних занять – 2 год.; заочна форма здобуття освіти ОП Правознавство лекцій – 10 год., практичних занять – 10 год. Форма семестрового контролю – залік
Мова(и) викладання	державна
ННІ / факультет, кафедра	Навчально-науковий інститут економіки, управління, права та інформаційних технологій Кафедра підприємництва і права
Контактні дані розробників	Викладач: Волкова Неля , к.е.н., доцент Контакти: ауд. 484 (навчальний корпус 4) volkova.nelia@pdau.edu.ua сторінка викладача: https://www.pdau.edu.ua/people/volkova-nelya-vasylivna

МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ В ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

Статус навчальної дисципліни	Факультетська вибіркова дисципліна
Передумови для вивчення навчальної дисципліни	Передумови відсутні
Компетентності	<i>загальні:</i> ЗК 1. Здатність ефективно здійснювати професійну комунікацію в бізнес-середовищі
Результати навчання	РН 1. Вміти ефективно застосовувати комунікативні навички для взаємодії у професійному середовищі, аргументовано й етично висловлювати позицію та сприяти досягненню спільних цілей.

РОЛЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНИХ НАВИЧОК (SOFT SKILLS)

ОК сприяє розвитку комунікаційних навичок, уміння ефективно презентувати інформацію, вести переговори та будувати конструктивні ділові відносини. Вона формує навички активного слухання, емоційного інтелекту, впевненості у самовираженні, а також здатність до переконання та аргументації позиції. Студенти вдосконалюють командну взаємодію, лідерські якості, критичне мислення, навички вирішення конфліктів і прийняття рішень. Завдяки цьому вони стають більш гнучкими, відповідальними та успішними у професійній діяльності, здатними ефективно комунікувати в сучасному бізнес-середовищі.

МЕТА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

формування у здобувачів вищої освіти знань і навичок ефективної взаємодії в сучасному бізнес-середовищі, оволодіння методами усних, письмових та цифрових комунікацій, ведення переговорів і публічних виступів для підвищення професійної компетентності та результативності управлінських рішень.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Бізнес-комунікації як процес обміну інформацією
Тема 2. Етичні та культурні аспекти бізнес-комунікацій

- Тема 3. Психологічні основи бізнес-комунікацій
- Тема 4. Переговори як форма бізнес-комунікацій
- Тема 5. Маніпуляції, конфлікти та захисні стратегії у комунікації
- Тема 6. Письмові бізнес-комунікації
- Тема 7. Публічні виступи та презентації у бізнесі
- Тема 8. Цифрові комунікації сучасної організації

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

словесні методи: лекція, розповідь-пояснення; **бесіда;** **наочні методи:** ілюстрування; демонстрування; **практичні методи:** вправи; практичні роботи; робота з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування, підготовка реферату, **методи формування пізнавальних інтересів:** створення ситуації інтересу й новизни навчального матеріалу; метод використання життєвого досвіду; навчальні дискусії для вирішення проблемної ситуації; метод відповідей на запитання і опитування думок здобувачів вищої освіти, **методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності:** роз'яснення мети навчальної дисципліни; висування вимог до вивчення дисципліни; оперативний контроль; **інтерактивні методи:** дискусії, диспути; проектування професійних ситуацій; рольові і ділові ігри; кейс-метод; «Мозковий штурм»; **комп'ютерні і мультимедійні методи:** використання мультимедійних презентацій; **методи усного контролю:** усне опитування, бесіда; **методи письмового контролю:** контрольна робота; **методи самоконтролю:** самостійний пошук помилок; самоаналіз; визначення пріоритетних напрямів власного навчального процесу.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання	<p>Забезпечення об'єктивності оцінювання здобувачів вищої освіти здійснюється шляхом застосування накопичувальної системи нарахування балів оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з кожної теми освітнього компоненту впродовж семестру та достовірної фіксації результатів оцінювання у журналі обліку аудиторної навчальної роботи та завершується заліком із занесенням у відомість обліку успішності.</p> <p>Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання наведені у Додатку до силабусу</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПОЛІТИКА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОЦІНЮВАННЯ

- щодо термінів виконання та перескладання	<p>Перескладання видів робіт відбувається відповідно до вимог Положення про організацію освітнього процесу в Полтавському державному аграрному університеті (https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyaproosvitniyproces2025.pdf) та Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті (https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyaproocinyuvannyazdobuvachiv2025.pdf).</p> <p>Практичні завдання, завдання із самостійної роботи, які здаються з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-30%). Здобувач вищої освіти може бути недопущеним до семестрового контролю з навчальної дисципліни у разі набрання кількості балів меншої, ніж межа незадовільного навчання. Кафедра на своєму засіданні приймає рішення про недопущення такого здобувача вищої освіти до семестрового контролю з відповідної навчальної дисципліни та повідомляє про це директорат інституту/деканат факультету, шляхом подання витягу з протоколу засідання кафедри. Директор інституту/декан факультету своїм розпорядженням не допускає здобувача вищої освіти до семестрового контролю з відповідної навчальної дисципліни. Здобувач вищої освіти, який був не допущений до семестрового контролю з певної навчальної дисципліни, має підсумкову академічну заборгованість. Перескладання поточного та підсумкового контролю відбуваються за наявності поважних причин із дозволу директорату/деканату. Повторне проходження контрольного заходу для ліквідації підсумкової академічної заборгованості допускається не більше двох разів із навчальної дисципліни: один раз викладачеві, другий – комісії, яку формує директор інституту/декан факультету за участю викладачів відповідної кафедри. Отримана оцінка у разі другого повторного проходження контрольного заходу є остаточною.</p>
- щодо академічної доброчесності	<p>Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності (https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/9854/kodeksdobrochesnostinasayt.pdf). Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання</p>

i	навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.
- щодо відвідування занять	У відповідності до Положення про організацію освітнього процесу в Полтавському державному аграрному університеті (https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyaproosvitniyproces2025.pdf) відвідування здобувачами вищої освіти всіх видів навчальних занять є обов'язковим. Відмітка про відвідування занять здобувачами здійснюється в журналі обліку аудиторної навчальної роботи викладача. Контроль за відвідуванням здобувачами вищої освіти навчальних занять здійснює директор інституту.
- щодо зарахування результатів неформальної / інформальної освіти	На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті перед опануванням даної освітньої компоненти. Визнання набутих результатів навчання або відмова у їх визнанні. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera тощо. Особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.
- щодо оскарження результатів оцінювання	Відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyaprooscinuuvannyazdobuvachiv2025.pdf , студенти мають право оскаржувати результати поточного або семестрового контролю, якщо вони не погоджуються з отриманою оцінкою. Після оголошення результатів студент може звернутися до викладача з проханням надати роз'яснення щодо оцінки. Якщо в процесі обговорення не вдається вирішити спірну ситуацію, здобувач освіти має право оскаржити результати контрольних заходів. Підставами для оскарження можуть бути випадки недотримання викладачем встановленої системи оцінювання, зазначеної в робочій програмі навчальної дисципліни, необ'єктивне оцінювання, або наявність конфлікту інтересів, про існування якого студент не був і не міг бути обізнаним до проведення оцінювання. Оскаржити результат можна не пізніше наступного робочого дня після його оголошення.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Бізнес-комунікації : навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг» / Укладач: Л. М. Шульгіна. К. : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с.
2. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.
3. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс : навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг». Укладач: Л.М. Шульгіна Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с.
4. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник/ Укладачі: А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.
5. Спічрайтинг: навчально-методичний посібник для проведення лабораторних занять (для студентів кафедри журналістики) / Укл. Толочко Н. В. Ужгород, 2023. 36 с.
6. Химиця Н. О., Морущко О. О. Ділова комунікація : навч. посіб. Львів : Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2016. 224 с.

7. Боковець О. І. Ділове спілкування : навч. посіб. Київ: КПІ ім. Ігоря. Сікорського. 2022. 62 с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/48219/1/Dilove.pdf>
8. Шавкун І. Г., Дибчинська Я. С. Основи ділової комунікації: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійних програм «Менеджмент міжнародного бізнесу», «Менеджмент організацій і адміністрування». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2025. 159 с. URL: https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/25541/1/0061360.pdf?utm_source=chatgpt.com

Допоміжні

1. Волкова Н.В., Михайлова О.С., Писаренко С.В. Формування інформаційно-комунікаційної компетентності майбутніх фахівців економічного профілю. Матеріали 53-ї науково-методичної конференції викладачів і аспірантів «Сучасні освітні технології та інноваційні методики навчання в підготовці здобувачів вищої освіти: досвід та перспективи» (23-24 лютого 2022 р.). Полтава: ПДАУ, 2022. С.118-120.
2. Волкова Н.В., Панченко П.О. Роль та значення соціальних навичок у розвитку емоційного інтелекту публічного службовця. Територія науки: зб. матеріалів наукових досліджень молодих учених [кафедри публічного управління та адміністрування] Полтавського державного аграрного університету. Випуск 1. Квітень 2022 р. Полтава, ННІ ЕУПІТ, 2022. С. 28-31.
3. Волкова Н.В., Філоненко М.О., Безгін С.І. Застосування стратегії врегулювання конфліктів Томаса-Кілмана в діяльності органів місцевої влади. Територія науки: зб. матеріалів наукових досліджень молодих учених [кафедри публічного управління та адміністрування] Полтавського державного аграрного університету. Випуск 1. Квітень 2022 р. Полтава, ННІ ЕУПІТ, 2022. С. 36-39.
4. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. URL.: <http://studopedia.org/10-159396.html> .
5. Конфлікти, переговори, стреси і комунікації [Електронний ресурс]. URL.: <http://naub.oa.edu.ua/2010/osoblyvosti-manipulyatsiji-111-svidomistyu-v-protsesi-komunikatsiji/>
6. Кухарик В. В. Особливості етикету дарування ділових подарунків у різних країнах. Modern Economics. 2022. № 33(2022). С. 44-49. URL: DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V33\(2022\)-06](https://doi.org/10.31521/modecon.V33(2022)-06).
7. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація: підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро : Гудвін. 2020. 210 с.
8. Тимохова Г. Б. Етика в рекламній та PR-діяльності. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету. 2019. 186 с. Інформаційні ресурси в Інтернеті
9. Шевчук С. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 10-те, випр. і допов. Київ: Алерта, 2022. 312 с. URL: https://alerta.kiev.ua/img/cms/PDF/Shevchuk_Ukr_dilove_movl_22_Zmist.pdf
10. Шкіцька І.Ю. Управлінське документознавство : навч. посіб. 2-ге вид., оновл. і доповн. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 382 с.

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека Полтавського державного аграрного університету. URL: <https://www.pdau.edu.ua/content/biblioteka>
2. Прискорена гібридна хмарна платформа даних. URL: <https://www.weka.io/accelerated-cloud-data-platform/>
3. JupyterLab. URL:<https://jupyter.org/>
4. Evolutionary Complexity Research Group (EPlex): <http://eplex.cs.ucf.edu/>

Реквізити

затвердження

Затверджено на засіданні кафедри підприємництва і права
протокол від 15 № 13.01.2026 р.

Додаток до силябусу

**СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ, ШКАЛА ТА КРИТЕРІЇ
ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

Денна форма здобуття освіти

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти			Разом
	Виконання вправ на практичних заняттях	Реферат/ презентація	Тези*	
Тема 1. Бізнес-комунікації як процес обміну інформацією	7	8		7
Тема 2. Етичні та культурні аспекти бізнес-комунікацій	7			7
Тема 3. Психологічні основи бізнес-комунікацій	7			7
Тема 4. Переговори як форма бізнес-комунікацій	7*2			19
Тема 5. Маніпуляції, конфлікти та захисні стратегії у комунікації	7*2	8		7
Тема 6. Письмові бізнес-комунікації	7*2			7
Тема 7. Публічні виступи та презентації у бізнесі	7*2			7
Тема 8. Цифрові комунікації сучасної організації	7			15
Тези*			10*	
Разом	84	16	10*	100

*Тези готуються здобувачем вищої освіти та доповідаються на конференції будь-якого рівня. Є не обов'язковим елементом.

Шкала та критерії оцінювання виконання вправ на практичних заняттях

Кількість балів	Критерії оцінювання
6-7	здобувач повністю і правильно виконав практичне завдання, логічно та етично аргументував свою позицію, продемонстрував навички застосування бізнес-комунікацій, дотримався правил професійного спілкування, що свідчить про високий рівень сформованих компетентностей та досягнення результатів навчання.
4-5	здобувач показав знання методів і принципів ділової комунікації, виконав завдання, проте допустив незначні помилки в аргументації або виборі комунікаційних прийомів. Формування компетентностей і досягнення результатів навчання є достатнім, але не повним
2-3	здобувач частково виконав завдання, але не зміг обґрунтувати свою позицію або допустив помилки у застосуванні правил бізнес-комунікацій, що не дозволяє повною мірою досягти результатів навчання.
0-1	здобувач не виконав завдання або виконання не дозволяє оцінити рівень сформованості комунікативних компетентностей та досягнення результатів навчання.

Шкала та критерії оцінювання підготовки реферату/презентації

Кількість балів	Критерії оцінювання
9-10	здобувач демонструє повне розуміння сутності матеріалу, викладає його логічно та самостійно, глибоко аналізує ефективність комунікацій у бізнес-середовищі; виявляє проблеми та ризики у процесі ділового спілкування, пропонує обґрунтовані та ефективні рішення для їх оптимізації; висновки чітко сформульовані та логічно обґрунтовані. Оформлення роботи відповідає встановленим вимогам: реферат/презентація має чітку структуру, відповідний стиль, охайне виконання і дотримання мовних норм; у презентації використано якісні ілюстрації, схеми чи аналітичні матеріали для візуалізації даних.

7-8	здобувач демонструє знання і розуміння основних положень теми, але матеріал подано неповно або не зовсім логічно; аналіз комунікацій обмежений, хоча здобувач частково виявляє проблеми і пропонує певні варіанти рішень; запропоновані підходи іноді є недостатньо обґрунтованими. Висновки присутні, але не повністю аргументовані. Оформлення загалом відповідає вимогам, проте наявні окремі недоліки у структурі, дизайні або мовному оформленні роботи.
5-6	здобувач демонструє часткові знання з теми, виклад матеріалу має неточності або порушення логіки; аналіз комунікацій поверхневий, оцінка ефективності рішень обмежена; виявлення проблем і пропозиції щодо їх усунення не є конкретними або практично значущими. Оформлення роботи має помилки у структурі, дизайні, мовному оформленні; використання графічних матеріалів або ілюстрацій є недоречним або неточним.
0-4	здобувач демонструє поверхневі знання основних понять і інструментів ділової комунікації, виклад матеріалу неструктурований або нелогічний; відсутній аналіз ефективності комунікацій або оцінка рішень; висновки неповні або відсутні; не запропоновано жодних практичних рекомендацій. Оформлення роботи не відповідає вимогам, наявні суттєві недоліки у структурі, змісті, мовному оформленні та використанні візуальних матеріалів.

*Заочна форма здобуття освіти**

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти		Разом
	Виконання вправ на практичних заняттях	Контрольна робота	
Тема 1. Бізнес-комунікації як процес обміну інформацією	10*6		60
Тема 2. Етичні та культурні аспекти бізнес-комунікацій			
Тема 3. Психологічні основи бізнес-комунікацій			
Тема 4. Переговори як форма бізнес-комунікацій			
Тема 5. Маніпуляції, конфлікти та захисні стратегії у комунікації			
Тема 6. Письмові бізнес-комунікації			
Тема 7. Публічні виступи та презентації у бізнесі			
Тема 8. Цифрові комунікації сучасної організації			
Індивідуальне завдання: контрольна робота		40	40
Разом	60	40	100

* Усі види робіт оцінюються по декільком темам

Заочна форма здобуття освіти для ОП Правознавство

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти		Разом
	Виконання вправ на практичних заняттях	Контрольна робота	
Тема 1. Бізнес-комунікації як процес обміну інформацією	10		10
Тема 2. Етичні та культурні аспекти бізнес-комунікацій			
Тема 3. Психологічні основи бізнес-комунікацій			
Тема 4. Переговори як форма бізнес-комунікацій			
Тема 5. Маніпуляції, конфлікти та захисні стратегії у комунікації			
Тема 6. Письмові бізнес-комунікації			
Тема 7. Публічні виступи та презентації у бізнесі			
Тема 8. Цифрові комунікації сучасної організації			
Індивідуальне завдання: контрольна робота		40	40
Разом	60	40	100

Шкала та критерії оцінювання виконання вправ на практичних заняттях

Кількість балів	Критерії оцінювання
9-10	здобувач повністю і правильно виконав практичне завдання, логічно та етично аргументував свою позицію, продемонстрував навички застосування бізнес-комунікацій, дотримався правил професійного спілкування, що свідчить про високий рівень сформованих компетентностей та досягнення результатів навчання.
7-8	здобувач показав знання методів і принципів ділової комунікації, виконав завдання, проте допустив незначні помилки в аргументації або виборі комунікаційних прийомів. Формування компетентностей і досягнення результатів навчання є достатнім, але не повним
5-6	здобувач частково виконав завдання, але не зміг обґрунтувати свою позицію або допустив помилки у застосуванні правил бізнес-комунікацій, що не дозволяє повною мірою досягти результатів навчання.
0-4	здобувач не виконав завдання або виконання не дозволяє оцінити рівень сформованості комунікативних компетентностей та досягнення результатів навчання.

Шкала та критерії оцінювання виконання контрольної роботи

Вид завдання	Кількість балів	Критерії оцінювання
Теоретичні питання (3 питання)	9-10	відповідь демонструє глибоке розуміння сутності ділової комунікації, її принципів та інструментів. Матеріал викладено логічно, структуровано, з використанням термінології, прикладів із реальної бізнес-практики. Показано вміння аналізувати комунікативні ситуації, робити висновки, аргументувати позицію. Текст граматично та стилістично бездоганний.
	6-8	відповідь достатньо повна й логічна, хоча окремі положення потребують уточнення. Продемонстровано розуміння основ ділової комунікації, наведено приклади, проте вони не завжди повністю відображають тему. Виклад стилістично правильний, незначні граматичні неточності не впливають на зміст.
	3-5	свідоме відтворення матеріалу з незначними помилками; дещо порушено логічність та послідовність викладу; недостатньо проявляється самостійність мислення. Відповідь стилістично правильна, містить незначні граматичні помилки.
	0-2	механічне відтворення матеріалу зі значними помилками та прогалинами, без прояву ініціативності чи критичного мислення. Відповіді не містять обґрунтувань, судження необґрунтовані. Недостатньо проявляється самостійність мислення та відповідальність за результат. Відповідь містить стилістичні та граматичні помилки.
Максимальна кількість балів	30 балів	
Захист контрольної роботи	9-10	відповідь чітка, аргументована, демонструє впевнене володіння навичками ділового спілкування, презентації, переконання та ведення переговорів. Виклад логічний, приклади актуальні, відповіді креативні, з елементами аналітичного мислення та самостійних висновків. Дотримано норм ділового етикету та комунікаційної культури.
	6-8	відповідь достатньо обґрунтована, логічна, хоча не завжди структурована. Продемонстровано розуміння сутності комунікаційного процесу, але приклади не завжди переконливі або сучасні. Відповідь упевнена, але потребує більшої аргументованості чи конкретики.
	3-5	відповідь частково розкрита, обмежене розуміння теми, недостатня послідовність викладу. Виявлено труднощі у формулюванні думок, аргументації чи застосуванні прикладів. Відчувається невпевненість у комунікації.
	0-2	відповідь поверхнева, непослідовна, без обґрунтованих висновків. Не продемонстровано розуміння принципів ділового спілкування, відсутні приклади чи аналітичні елементи. Комунікаційні навички на низькому рівні.