

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Економічний факультет

Кафедра бізнесу та управління персоналом



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан економічного факультету

/Роман ГРЕШКО/

від «27» серпня 2025 р.

## РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

### «УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ, КОНФЛІКТАМИ ТА ЕТИКА БІЗНЕСУ»

обов'язкова

Освітньо-професійна програма:	Фінанси, банківська справа та страхування
Спеціальність:	D2 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
Галузь знань:	D «Бізнес, адміністрування та право»
Рівень вищої освіти:	другий (магістерський)
Факультет:	економічний
Мова навчання:	українська

Чернівці 2025 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та етика бізнесу» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Фінанси, банківська справа та страхування» спеціальності D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок» галузі знань D «Бізнес, адміністрування та право», затвердженої рішенням Вченої ради Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича від 28.04.25 року, протокол № 5, та введеної в дію наказом ректора № 164 від 01.05.25 р.

Розробник: **Філіпчук Наталія Василівна**, доцент кафедри бізнесу та управління персоналом, кандидат економічних наук, доцент

Викладач: **Філіпчук Наталія Василівна**, доцент кафедри бізнесу та управління персоналом, кандидат економічних наук, доцент

Погоджено з гарантом ОП  **Віолетта ХАРАБАРА**

Затверджено на засіданні кафедри бізнесу та управління персоналом

Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Завідувач кафедри  **Любов ВОДЯНКА**

Схвалено методичною радою економічного факультету

Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Голова методичної ради  **Ірина НИКИФОРАК**

Освітня компонента «Управління комунікаціями, конфліктами та етика бізнесу» належить до вибіркового навчальних дисциплін підготовки здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Фінанси, банківська справа та страхування» спеціальності D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок» і після завершення її опанування сприяє розвитку фахових компетентностей у сфері фінансів, банківської діяльності та страхування. Вивчення дисципліни забезпечує формування здатності ефективно приймати управлінські рішення, налагоджувати результативні комунікації, попереджувати та врегульовувати конфлікти у фінансово-господарській діяльності суб'єктів господарювання, що супроводжується високим рівнем невизначеності, необхідністю проведення досліджень та реалізації інноваційних підходів.

**Мета навчальної дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та етика бізнесу»** полягає у формуванні знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних в царині професійної діяльності, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах інформаційного суспільства; набуття практичних навичок у вирішенні конфліктів та вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

**Пререквізити.** Основи цієї дисципліни закладені в таких курсах як менеджмент, економіка праці та соціально-трудова відносина, менеджмент персоналу, комунікативний менеджмент, управління персоналом, економічна психологія та етика бізнесу, етика ділового спілкування, конфліктологія та ін.

**Результати навчання.** Відповідно до освітньо-професійної програми «Фінанси, банківська справа та страхування» підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок» та галузі знань **D «Бізнес, адміністрування та право»** вивчення вибіркової дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та етика бізнесу» сприяє поглибленню наступних компетентностей та програмних результатів навчання:

**Інтегральна компетентність:** Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми в процесі професійної діяльності або навчання у сфері фінансів, банківської справи та страхування, що передбачає проведення досліджень або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

***Загальні та фахові компетентності***

ЗК4. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК6. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК7. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК9. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

СК5. Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію.

СК11. Здатність оцінювати вплив інституційних і соціально-психологічних аспектів поведінки для обґрунтування та прийняття управлінських рішень у сфері фінансів, банківської справи та страхування.

***Результати навчання***

ПР06. Доступно і аргументовано представляти результати досліджень усно і письмово, брати участь у фахових дискусіях.

ПР07. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності

ПР13. Оцінювати ступінь складності завдань при плануванні діяльності та опрацюванні її результатів.

ПР15. Обґрунтовувати та приймати управлінські рішення у сфері фінансів, банківської справи та страхування з урахуванням інституційних і соціально-психологічних аспектів поведінки.

**ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**Загальна інформація**

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю	
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання		
Денна	1-й	1	4	120	2	16		16			88		Залік

**ТЕМАТИКА ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ З ПЕРЕЛІКОМ ПИТАНЬ**

п/п	Назва теми з основними питаннями
1	<p><b>Тема:</b> Комунікація як феномен суспільного життя. Моделі комунікативного процесу. <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо основних парадигм теорії комунікації, сутності комунікаційних революцій та ключових чинників їх детермінації, сутності моделювання комунікативного процесу та характеристик моделей комунікативного процесу.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні парадигми теорії комунікації.</li> <li>2. Сутність комунікаційних революцій та ключові чинники їх детермінації.</li> <li>3. Моделювання комунікативного процесу та характеристики моделей.</li> <li>4. Питання: етапи розвитку комунікаційних революцій; відмінність між лінійними й інтерактивними моделями комунікації.</li> </ol>
2	<p><b>Тема:</b> Формування ефективного процесу комунікації в організації <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо основних видів комунікації в організаціях, типів комунікаційних мереж та специфіки комунікативної взаємодії у сучасних організаціях, засвоїти характеристики основних етапів ефективного процесу комунікації в організації.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні види комунікації в організаціях.</li> <li>2. Типи комунікаційних мереж та їх специфіка.</li> <li>3. Етапи ефективного процесу комунікації.</li> </ol>
3	<p><b>Тема:</b> Комунікативний та етичний аспект спілкування. <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад спілкування як важливої соціально-психологічної категорії, основних стилів спілкування, а також специфіки ділового спілкування.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Теоретичні засади спілкування як соціально-психологічної категорії.</li> <li>2. Основні стилі спілкування.</li> <li>3. Специфіка ділового спілкування.</li> </ol>
4	<p><b>Тема:</b> Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні. <b>Завдання:</b> оволодіти інформацією щодо специфіки вербальної комунікації, засвоїти знання щодо суті та алгоритму підготовки та структури публічного виступу, методів подолання хвилювання при зовнішньому монологічному мовленні та керування увагою аудиторії й техніки відповіді на питання.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Специфіка вербальної комунікації.</li> <li>2. Алгоритм підготовки і структура публічного виступу.</li> </ol>

	<p>3. Методи подолання хвилювання.</p> <p>4. Техніки керування увагою аудиторії та відповіді на питання.</p>
5	<p><b>Тема:</b> Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації.</p> <p><b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо специфіки невербальної комунікації та базових систем невербальної комунікації (невербальна семіотика) в крос-культурному розрізі.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Специфіка невербальної комунікації.</li> <li>2. Основні системи невербальної семіотики.</li> <li>3. Міжкультурні особливості невербальної комунікації.</li> </ol>
6	<p><b>Тема:</b> Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура.</p> <p><b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо змісту підходів до визначення поняття «соціальна відповідальність бізнесу», морального статусу в бізнесі та аспектів етики бізнесу; розглянути основні концепції соціальної відповідальності в бізнесі та моделі соціальної відповідальності, вивчити суть, процес формування і розвитку корпоративного іміджу як складної комунікативної структури.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття та концепції соціальної відповідальності бізнесу.</li> <li>2. Етичні аспекти бізнесу та моральний статус.</li> <li>3. Моделі соціальної відповідальності.</li> <li>4. Формування і розвиток корпоративного іміджу.</li> </ol>
7	<p><b>Тема:</b> Сучасні концепції, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени</p> <p><b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад суті та структурної моделі конфлікту, видів та типів конфліктів, а також причин виникнення конфліктів. Засвоїти основні періоди й етапи розвитку конфлікту, види та роль конфліктогенів. Опанувати моделі поведінки в конфліктній ситуації.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види та типи конфліктів.</li> <li>2. Причини виникнення конфліктів.</li> <li>3. Етапи розвитку конфлікту.</li> <li>4. Конфліктогени та їх роль.</li> <li>5. Моделі поведінки у конфліктній ситуації.</li> </ol>
8	<p><b>Тема:</b> Психологія впливу в управлінні конфліктами</p> <p><b>Завдання:</b> засвоїти знання щодо суті та різновидів психологічного впливу в комунікації, засобів та принципів вербального впливу за Робертом Чалдіні. Вивчити техніки та засоби протидії небажаному психологічному впливу в комунікації: пасивний та активний захист.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Суть та різновиди психологічного впливу.</li> <li>2. Принципи вербального впливу за Р. Чалдіні.</li> <li>3. Техніки протидії небажаному впливу.</li> </ol>
9	<p><b>Тема:</b> Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів.</p> <p><b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад використання консенсусних технологій врегулювання та розв'язання конфліктів, типів переговорників.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Теоретичні засади переговорів.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Консенсусні технології врегулювання конфліктів.</li> <li>3. Типи переговорників.</li> </ol>
10	<p><b>Тема:</b> Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів.  <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад суті та змісту медіаційного процесу, його переваг та недоліків, доцільності використання, вимог до медіаторів, засвоїти основні принципи медіації та міжнародні стандарти медіації.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Суть і зміст медіаційного процесу.</li> <li>2. Переваги та недоліки медіації.</li> <li>3. Принципи та стандарти медіації.</li> <li>4. Вимоги до медіаторів.</li> </ol>
11	<p><b>Тема:</b> Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів.  <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад соціометрії як практичного інструментарію вивчення внутрішньогрупових процесів, форми проведення та основних етапів, обробки та об'єктивізації даних, інтерпретації результатів щодо профілактики і розв'язання конфліктів в колективі та покращення групової згуртованості.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Теоретичні засади соціометрії.</li> <li>2. Форми та етапи проведення.</li> <li>3. Обробка і об'єктивізація даних.</li> <li>4. Інтерпретація результатів для профілактики конфліктів.</li> </ol>

### ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ПЕРЕЛІКОМ ЗАВДАНЬ

п/п	Назва теми, завдання
1	<p><b>Тема:</b> Комунікація як феномен суспільного життя. Моделі комунікативного процесу.  <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо основних парадигм теорії комунікації, сутності комунікаційних революцій та ключових чинників їх детермінації, сутності моделювання комунікативного процесу та характеристик моделей комунікативного процесу.</p>
2	<p><b>Тема:</b> Формування ефективного процесу комунікації в організації  <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо основних видів комунікації в організаціях, типів комунікаційних мереж та специфіки комунікативної взаємодії у сучасних організаціях, засвоїти характеристики основних етапів ефективного процесу комунікації в організації.</p>
3	<p><b>Тема:</b> Комунікативний та етичний аспект спілкування.  <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад спілкування як важливої соціально-психологічної категорії, основних стилів спілкування, а також специфіки ділового спілкування.</p>
4	<p><b>Тема:</b> Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні.  <b>Завдання:</b> оволодіти інформацією щодо специфіки вербальної комунікації, засвоїти знання щодо суті та алгоритму підготовки та структури публічного виступу, методів подолання хвилювання при зовнішньому монологічному мовленні та керування увагою аудиторії й техніки відповіді на питання.</p>
5	<p><b>Тема:</b> Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації.</p>

	<b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо специфіки невербальної комунікації та базових систем невербальної комунікації (невербальна семіотика) в крос-культурному розрізі.
6	<b>Тема:</b> Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура. <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо змісту підходів до визначення поняття «соціальна відповідальність бізнесу», морального статусу в бізнесі та аспектів етики бізнесу; розглянути основні концепції соціальної відповідальності в бізнесі та моделі соціальної відповідальності, вивчити суть, процес формування і розвитку корпоративного іміджу як складної комунікативної структури.
7	<b>Тема:</b> Сучасні концепції, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад суті та структурної моделі конфлікту, видів та типів конфліктів, а також причин виникнення конфліктів. Засвоїти основні періоди й етапи розвитку конфлікту, види та роль конфліктогенів. Опанувати моделі поведінки в конфліктній ситуації.
8	<b>Тема:</b> Психологія впливу в управлінні конфліктами <b>Завдання:</b> засвоїти знання щодо суті та різновидів психологічного впливу в комунікації, засобів та принципів вербального впливу за Робертом Чалдіні. Вивчити техніки та засоби протидії небажаному психологічному впливу в комунікації: пасивний та активний захист.
9	<b>Тема:</b> Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів. <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад використання консенсусних технологій врегулювання та розв'язання конфліктів, типів переговорників.
10	<b>Тема:</b> Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів. <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад суті та змісту медіаційного процесу, його переваг та недоліків, доцільності використання, вимог до медіаторів, засвоїти основні принципи медіації та міжнародні стандарти медіації.
	<b>Тема:</b> Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів. <b>Завдання:</b> оволодіти знаннями щодо теоретичних засад соціометрії як практичного інструментарію вивчення внутрішньогрупових процесів, форми проведення та основних етапів, обробки та об'єктивізації даних, інтерпретації результатів щодо профілактики і розв'язання конфліктів в колективі та покращення групової згуртованості.

### ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ\*

п/п	Назва теми, завдання
1	<b>Тема:</b> Комунікація як феномен суспільного життя. Моделі комунікативного процесу. <b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо основних парадигм теорії комунікації, сутності комунікаційних революцій та ключових чинників їх детермінації, сутності моделювання комунікативного процесу та характеристик моделей комунікативного процесу: лінійних, інтеракційних, трансакційних. Роль електронної комунікації.
2	<b>Тема:</b> Формування ефективного процесу комунікації в організації <b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо основних видів комунікації в організаціях, комунікативних схем, типів комунікаційних мереж в організація та специфіка комунікативної взаємодії у сучасних організаціях, характеристики основних етапів ефективного процесу комунікації в організації. Розглянути матеріал щодо сутності інформації та її роль у бізнес-середовищі, видів інформації та джерела її отримання в організації та забезпечення інформаційної безпеки організації.

3	<p><b>Тема:</b> Комунікативний та етичний аспект спілкування.</p> <p><b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо теоретичних засад спілкування як важливої соціально-психологічної категорії, основних стилів спілкування, а також специфіки ділового та культури спілкування.</p>
4	<p><b>Тема:</b> Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні.</p> <p><b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо специфіки вербальної комунікації, засвоїти знання щодо суті та алгоритму підготовки та структури публічного виступу, методів подолання хвилювання при зовнішньому монологічному мовленні та керування увагою аудиторії й техніки відповіді на питання. Основні елементи культури мови та їх характеристика. Вибір інформації для презентації, типи інформації у презентації. Види слухання в діловому середовищі.</p>
5	<p><b>Тема:</b> Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації.</p> <p><b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо специфіки невербальної комунікації та базових систем невербальної комунікації (невербальна семіотика) в крос-культурному розрізі.</p>
6	<p><b>Тема:</b> Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура.</p> <p><b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо змісту підходів до визначення поняття «соціальна відповідальність бізнесу», морального статусу в бізнесі та аспектів етики бізнесу; розглянути основні концепції соціальної відповідальності в бізнесі та моделі соціальної відповідальності, вивчити суть, процес формування і розвитку корпоративного іміджу як складної комунікативної структури.</p>
7	<p><b>Тема:</b> Сучасні концепції конфлікту, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени</p> <p><b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо теоретичних засад суті та структурної моделі конфлікту, видів та типів конфліктів, а також причини виникнення конфліктів. Засвоїти основні періоди й етапи розвитку конфлікту, види та роль конфліктогенів у розв'язанні конфліктів. Опанувати моделі поведінки в конфліктній ситуації.</p>
8	<p><b>Тема:</b> Психологія впливу в управлінні конфліктами</p> <p><b>Завдання:</b> засвоїти знання щодо суті та різновидів психологічного впливу в комунікації, засобів та принципів вербального впливу за Робертом Чалдіні. Вивчити техніки та засоби протидії небажаному психологічному впливу в комунікації: пасивний та активний захист.</p>
9	<p><b>Тема:</b> Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів.</p> <p><b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо теоретичних засад використання консенсусних технологій врегулювання та розв'язання конфліктів, типів переговорників.</p>
10	<p><b>Тема:</b> Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів.</p> <p><b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо теоретичних засад суті та змісту медіаційного процесу, переваги та недоліки, доцільність, вимоги до медіаторів, пинципи медіації, міжнародні стандарти медіації.</p>
11	<p><b>Тема:</b> Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів.</p> <p><b>Завдання:</b> опрацювати питання щодо теоретичних засад соціометрії як практичного інструментарія вивчення внутрішньогрупових процесів, форми проведення та основних етапів, обробки та об'єктивізації даних, інтерпретації результатів щодо профілактики і розв'язання конфліктів в колективі та покращення групової згуртованості.</p>

\*Самостійна робота студентів з дисципліни фінансовий менеджмент направлена на узагальнення, засвоєння і закріплення знань та включає такі види робіт як опрацювання лекційного матеріалу, рекомендованої літератури, підготовку до практичних занять, розгляд питань, які виносились на самостійне вивчення, вирішення практичних ситуацій, підготовку та презентацію кейсових завдань до відповідних тем дисципліни.

### **Методи навчання, форми та методи оцінювання**

#### **Методи навчання**

МН1 – словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо)

МН2 – практичні методи (практичні або лабораторні роботи)

МН3 – бізнес-кейси (індивідуальні або командні)

МН4 – наочні методи (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали, тощо)

МН5 – робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами

МН6 – комп'ютерні засоби навчання (онлайн курси – ресурси, web-конференції, вебінари тощо)

МН7 – самостійна робота над індивідуальним завданням або за програмою навчальної дисципліни

#### **Форми та методи оцінювання**

МО3 – захист бізнес-кейсів, результатів досліджень

МО4 – аналітичні звіти, реферати, тези доповідей, статті

МО5 – презентації результатів виконання завдань

МО7 – підсумковий контроль – іспит

МО11 – інші види індивідуальних та групових завдань

### **Критерії оцінювання поточного та підсумкового контролю**

**Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-10 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

**Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Критеріями оцінювання є:

**при усних відповідях:** повнота розкриття питання; логіка викладання матеріалу; використання основної та додаткової літератури; аналітичні міркування, уміння робити порівняння, висновки; уміння аналізувати теоретичні проблеми з урахуванням світової і вітчизняної практики;

**при виконанні письмових завдань:** повнота розкриття питання, аргументованість і логіка викладання матеріалу, використання літературних джерел, законодавчих актів, прикладів та фактичного матеріалу тощо; цілісність, системність, логічність, уміння формулювати висновки; акуратність оформлення письмової роботи.

Максимальна оцінка знань студента під час навчальних занять за кожну тему (опитування, тестування, розв'язання задач), виконанні завдань для самостійної роботи, підготовці есе – 5 балів.

Проведення підсумкового контролю здійснюється у формі екзамену в обов'язку навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою дисципліни і в терміни, передбачені графіком навчального процесу. Загальна підсумкова оцінка з дисципліни (максимум 100 балів) визначається як сума балів поточного і модульного контролю та результатів екзамену (як можливість отримання додаткових балів, якщо набрані протягом семестру бали не влаштовують студентів). У випадку отримання менше 50 балів за результатами загального підсумкового контролю, студент обов'язково здійснює перескладання для ліквідації академічної заборгованості.

#### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Зараховано	A (90-100)	відмінно
	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незараховано	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим самостійним опрацюванням освітнього компоненту до перескладання

#### Оцінка передбачає такі знання та вміння:

Оцінка	Знання	Вміння
5 (відмінно) A (90 – 100)	Здобувач вищої освіти: – має всебічні і глибокі знання навчального матеріалу за програмою дисципліни; – засвоїв знання щодо теоретичних засад курсу; – глибоко розуміє основну літературу та сучасні публікації з проблематики курсу.	Здобувач вищої освіти: – вміє вільно виконувати практичні завдання, передбачені програмою; – вміє використовувати додаткову літературу, грамотно викладати програмний матеріал; – дає вичерпні, повні, грамотні відповіді на програмні запитання; – демонструє навички творчого мислення.
4 (дуже добре) B (80-89)	– показав повні знання навчального матеріалу за програмою курсу, здатний до їхнього поповнення та оновлення в процесі подальшого навчання і практичної діяльності; – опрацював основну літературу,	– успішно виконав передбачені програмою практичні завдання без суттєвих зауважень; – вміє використовувати на практиці програмні

	ознайомився з додатковою літературою, рекомендовану програмою.	настанови, розв'язувати тестові завдання.
4 (добре) С (70-79)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– показав достатні знання навчального матеріалу за програмою курсу, має здатність до їхнього поглиблення в процесі подальшого навчання і практичної діяльності;</li> <li>– опрацював основну літературу, рекомендовану програмою.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вдало виконав передбачені програмою практичні завдання без критичних зауважень;</li> <li>– здатний використовувати на практиці програмні настанови, розв'язувати тестові завдання.</li> </ul>
3 (задовільно) D (60-69)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– має достатні знання тільки основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання і наступної роботи за спеціальністю;</li> <li>– ознайомився з основною літературою, рекомендовану програмою.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– виконав практичні завдання в межах програмних вимог;</li> <li>– допускає неточності при розв'язанні тестів, виконанні практичних завдань.</li> <li>– не в повній мірі здатний пов'язати теоретичний матеріал з практичними завданнями.</li> </ul>
3 (задовільно) E (50-59)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– має знання тільки основного програмного матеріалу в обсязі, який дозволяє подальше навчання;</li> <li>– ознайомився з основною літературою, рекомендовану програмою.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– виконав практичні завдання в межах програмних вимог;</li> <li>– допускає упущення, неточності та помилки при розв'язанні тестів, виконанні практичних завдань.</li> <li>– не може пов'язати теоретичний матеріал з практичними завданнями.</li> </ul>
2 (незадовільно) з можливістю перескладання FX (35-49)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не володіє системою знань навчального матеріалу дисципліни;</li> <li>– допускає грубі помилки у відповідях;</li> <li>– має недостатній рівень знань для самостійного оволодіння програмним матеріалом без додаткової підготовки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– допускає принципові помилки під час вирішення передбачених програмою практичних завдань;</li> <li>– показує невміння орієнтуватися в основній літературі і нормативних матеріалах.</li> </ul>
2 (незадовільно) з з обов'язковим самостійним опрацюванням освітнього компоненту до перескладання F (1-34)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не володіє системою знань навчального матеріалу дисципліни;</li> <li>– допускає неприпустимі помилки у відповідях;</li> <li>– має рівень знань, який не дозволяє самостійно оволодіти програмним матеріалом та вимагає додаткового прослуховування дисципліни.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не вмiє вирішувати передбачені програмою практичні завдання;</li> <li>– не вмiє орієнтуватися в основній літературі і нормативних матеріалах.</li> </ul>

### Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота														Іспит	Сума
Змістовий модуль №1							Змістовий модуль №2								
T1	T2	T3	T4	T5	T6	МКР1	T7	T8	T9	T10	T11	МКР2			
4	4	4	5	4	4	10	3	3	3	3	5	8	40	100	

## **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ**

1. Комунікація як суспільний феномен: сутність, функції та роль у розвитку соціуму.
2. Основні парадигми та теорії комунікації.
3. Комунікаційні революції: зміст та ключові чинники їх детермінації.
4. Моделі комунікативного процесу: лінійні, інтерактивні, транзакційні.
5. Види комунікацій в організації: формальні та неформальні.
6. Типи комунікаційних мереж, їх переваги та недоліки.
7. Етапи формування ефективного комунікативного процесу в організації.
8. Теоретичні засади спілкування як соціально-психологічної категорії.
9. Основні стилі спілкування та їх характеристика.
10. Ділове спілкування: сутність, етичні норми, специфіка.
11. Вербальна комунікація: особливості, переваги та обмеження.
12. Алгоритм підготовки та структура публічного виступу.
13. Методи подолання хвилювання у публічних виступах.
14. Техніки утримання уваги аудиторії під час ділового виступу.
15. Невербальна комунікація: основні системи та значення.
16. Міжкультурні відмінності невербальних сигналів.
17. Соціальна відповідальність бізнесу: сутність і підходи до визначення.
18. Основні концепції та моделі соціальної відповідальності бізнесу.
19. Моральний статус бізнесу та етика підприємницької діяльності.
20. Корпоративний імідж: сутність, процес формування та розвитку.
21. Поняття конфлікту: сутність, функції та структура.
22. Види та типи конфліктів.
23. Причини виникнення конфліктів у діловому середовищі.
24. Динаміка розвитку конфлікту: етапи та фази.
25. Конфліктогени: поняття, види та роль у розвитку конфлікту.
26. Моделі поведінки у конфліктних ситуаціях.
27. Психологічний вплив у комунікації: суть та різновиди.
28. Принципи та методи впливу за Робертом Чалдіні.
29. Техніки протидії небажаному психологічному впливу.
30. Сутність та особливості переговорного процесу.
31. Консенсусні технології врегулювання конфліктів.
32. Типи переговорників та їх стратегічні підходи.
33. Медіація як альтернативний спосіб врегулювання конфліктів.
34. Принципи, етапи та міжнародні стандарти медіації.
35. Вимоги до професійного медіатора.
36. Переваги та недоліки застосування медіації.
37. Соціометрія як метод профілактики та врегулювання конфліктів.
38. Основні етапи та методика проведення соціометричного дослідження.
39. Інтерпретація результатів соціометрії та можливості їх використання у менеджменті.
40. Роль соціометрії у зміцненні групової згуртованості.

### **ЗАРАХУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

Зарахування результатів неформальної освіти з проблем, що відповідають тематиці освітнього компонента відбувається згідно діючого в Університеті «Порядку визнання у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти»  
<https://www.chnu.edu.ua/media/4g5fzssb/poriadok-vyznannia-rezultativ-navchannia-zdobutykh-shliakhom-neformalnoi-ta-abo-informalnoi-osvity.pdf>

У дисципліні «Управління комунікаціями, конфліктами та етика бізнесу» зарахування результатів неформальної освіти може застосовуватися як підтвердження знань, умінь та навичок, набутих здобувачами вищої освіти поза межами навчальної програми, за наявності сертифіката чи інших підтверджуючих документів про проходження чи участь у:

- **онлайн-курсах** (Coursera, edX, Prometheus, Udemy та інші) з ділових комунікацій, корпоративної етики, управління конфліктами, лідерства та психології управління (із виконанням завдань та підсумковим тестом);
- **професійних тренінгах та практикумах** з управління комунікаціями, ведення переговорів, медіації, корпоративної культури та етики бізнесу;
- **проектах, ділових іграх, симуляціях та рольових вправах**, що моделюють реальні конфліктні та комунікаційні ситуації в організаціях, розвивають навички ефективної взаємодії та етичного прийняття рішень.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### *Основна*

1. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ. 2018. 208 с.
2. Бакаленко О.А. Психологія управління : навчальний посібник. Харків: ХНУРЕ. 2020. 120 с.
3. Берещак В. Комунікативна стратегія в бізнесі. К.: Yakaboo, 2023. 200 с.
4. Лефтеров В. О., Ігнат'єва І.І., Цуркан О.В. Соціологія конфлікту : навчально-методичний посібник. Одеса : Фенікс, 2019. 34 с.
5. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навч.-метод. посіб. Львів: Галич-Прес. 2018. 76 с.
6. Філіпчук Н.В., Водянка Л.Д. Необхідність розвитку емоційного інтелекту для ефективного врегулювання конфліктів у бізнес-середовищі 2023. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/1811/1825>
7. Філіпчук Н.В., Кифяк В.І. Довіра як інституція розвитку бізнесу у мовах нових соціальних викликів. Інвестиції: практика та досвід. 2023. № 10. С. 69-76. DOI: 10.32702/2306-6814.2023.10.69V
8. Business communication for Success. University of Minnesota Libraries Publishing. URL: <https://open.umn.edu/opentextbooks/textbooks/8>.
9. Кошеленко К. Management in Times of War: Leadership Examples from Ukraine's Government and Private Sector. Kyiv, 2024. 306 с. ISBN: 1804516333, 978-1804516331
10. Калюжна Л. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228 с. ISBN 978-617-7901-57-9.
11. Мєєр Е. Культурна карта. Бар'єри міжкультурного спілкування в бізнесі. К.: Yakaboo Publishing, 2024. 224 с. ISBN: 978-617-7863-29-7

### *Додаткова (допоміжна)*

1. Андерсон К. Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів. К.: «Наш Формат», 2016. 256 с.
2. Березовська Л.І., Юрков О. С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с.
3. Берсуцький А.Я., Жуков С.М. Етика і культура бізнесу та психологія ділових відносин. Підручник для студентів економічних і управлінських спеціальностей. Х., 2014. 372 с.
4. Близнюк Т. П., Майстренко О.В., Андрійченко Ж.О. Бізнес-етика та ділові комунікації в контексті теорії поколінь. Науковий погляд: економіка та управління. 2022. №1 (77). С. 44-50.
5. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації. Навчальний посібник. Л.: ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 456 с.

6. Гауді Треї. Сила Запитань. Як ефективно комунікувати й переконувати інших. К. : Наш формат, 2022. 248 с.
7. Городняк І.В. Методологічні засади дослідження управління конфліктами в організації. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління, (6), 2022. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-6-04-01>.
8. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Х.: Віват, 2018. 512 с.
9. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. Навчальний посібник. К.: «ЦНЛ», 2005. 456 с.
10. Жигайло Н.І. Комунікативний менеджмент. Підручник. Л., 2016. 256 с.
11. Зарічна О.В., Зеліч В.В. Етика бізнесу в умовах євроінтеграції. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». Спецвипуск. 2022. Вип. 44. С. 36-40.
12. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Нац. ун-т «Львів. Політехніка». 2-ге вид., допов. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. 191 с.
13. Зубенко Л.Г., Немцов В.О. Культура ділового спілкування. Навчальний посібник. К. «Еко Об», 2010. 200 с.
14. Каламан О., Дишкантюк О., Власюк К. Сучасна парадигма управління комунікаціями на підприємствах індустрії гостинності. Економіка та суспільство, (46), 2022. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-46-74>.
15. Кравчук І.І., Лавриненко Є.О. Управління знаннями та бізнес-комунікаціями – актуальні тренди сучасних інноваційних організацій. Ефективна економіка. 2022. №1. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1\\_2022/6.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2022/6.pdf).
16. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>
17. Лозниця В. С. Психологія менеджменту. Навчальний посібник. К.: ТОВ «УВПК «Екс об», 2000. 512 с.
18. Мазаракі Н.А. Медіація в Україні: теорія та практика : монографія. Інститут законодавства Верховної Ради України. Київ : КНТЕУ, 2018. 276 с.
19. Омельченко В. В. Соціальна психологія та конфліктологія : навч. посіб. Харків. нац. ун-т радіоелектроніки. Харків : ХНУРЕ, 2020. Ч. 2 : Конфліктологія. 2020. 63 с.
20. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. Навчальний посібник. Ч.: Книги-XXI, 2010. 315 с.
21. Орлова К.Є., Бірюченко С.Ю. Етика бізнесу як об'єкт наукового дослідження. Економіка, управління та адміністрування, (1(99), 76-82), 2022. URL: [https://doi.org/10.26642/ema-2022-1\(99\)-76-82](https://doi.org/10.26642/ema-2022-1(99)-76-82).
22. Петрінко В.С. Конфліктологія. Курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. У.: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
23. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Навчальний посібник. К.: «Знання», 2011. 291 с.
24. Романовський О.Г., Пономарьов О.С. Ділова етика. Навчальний посібник. Х.: НТУ «ХП», 2013. 364 с.
25. Сазонова Т. О., Шульженко В. Ю. Управління конфліктами як важливий елемент організаційної культури сучасної організації. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 47. С. 101-105. URL: <https://doi.org/10.32843/infrastructure47-19>.
26. Управління конфліктами та комунікаціями : навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент». Держ. біотехн. ун-т ; Уклад. В.М. Нагаєв. Харків : КП «Міська друкарня», 2022. 64 с.

27. Форвард С., Фрейзер Д. Емоційний шантаж. Коли люди з вашого життя використовують залякування, обов'язки та провину, щоб маніпулювати вами. К.: В-во «Фабула», 2019. 336 с.
28. Химиця Н.О., Марушко О.О. Ділова комунікація. Навчальний посібник. Л.: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 275 с.
29. Холод О.М. Комунікаційні технології. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 212 с.
30. Шишка Н.В. Поняття «Медіація як альтернативна форма вирішення спорів» URL: [http://www.lsej.org.ua/4\\_2021/74.pdf](http://www.lsej.org.ua/4_2021/74.pdf)
31. *Business Ethics* – Stephen M. Byars, Kurt Stanberry. 2025. URL: [https://www.amazon.com/Business-Ethics-Stephen-M-Byars/dp/1069271586?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.amazon.com/Business-Ethics-Stephen-M-Byars/dp/1069271586?utm_source=chatgpt.com)
32. *Business Ethics: The Sustainable and Responsible Way* – Sunil G. Savur. SAGE Publications, 2024. URL: [https://collegepublishing.sagepub.com/products/business-ethics-1-281457?utm\\_source=chatgpt.com](https://collegepublishing.sagepub.com/products/business-ethics-1-281457?utm_source=chatgpt.com)
33. *Business Ethics in Canada: Responsibility, Equity, and Sustainability* – Robert W. Sexty, Sophia Kusyk, Shelley Price. McGraw Hill, 2024. Великий міжнародний контекст, теми рівності, відповідальності і стійкості в бізнесі URL: [://books.google.com.ua/books/about/Business\\_Ethics\\_In\\_Canada\\_Responsibility.html?id=5Lmr0AEACAAJ&redir\\_esc=y](://books.google.com.ua/books/about/Business_Ethics_In_Canada_Responsibility.html?id=5Lmr0AEACAAJ&redir_esc=y)
34. *Business Ethics - The Competitive Advantage of Trust and Reputation* – John Walsh. 2024. Розглядає, як довіра і репутація стають конкурентною перевагою в бізнесі. URL: [https://www.amazon.com/Business-Ethics-Competitive-Reputation-Management/dp/0850144957?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.amazon.com/Business-Ethics-Competitive-Reputation-Management/dp/0850144957?utm_source=chatgpt.com)
35. Garmine Gallo. Talk Like TED: The 9 Public Speaking Secrets of the World's Top Minds. 2016. 288 с.
36. *Conflict management in entrepreneurship: strategies, communication, and leadership* – Oleksandra Kanova, Kateryna Kryvobok et al., 2024. URL: [https://www.researchgate.net/publication/380947765\\_Conflict\\_management\\_in\\_entrepreneurship\\_strategies\\_communication\\_and\\_leadership?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.researchgate.net/publication/380947765_Conflict_management_in_entrepreneurship_strategies_communication_and_leadership?utm_source=chatgpt.com).
37. *Negotiation: The Game Has Changed* – Max H. Bazerman. Princeton University Press, 2025. Новий підхід до переговорів з урахуванням змін довкілля: віддаленої роботи, глобалізації, культурної поляризації. URL: [https://www.amazon.com/Negotiation-Changed-Max-H-Bazerman/dp/069124944X?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.amazon.com/Negotiation-Changed-Max-H-Bazerman/dp/069124944X?utm_source=chatgpt.com)
38. Robbins S. P., Judge T. A. Organizational Behavior. 19th ed. Pearson, 2024.
39. *The Role of Communicative Management in Conflict Situation Solving at the Enterprises* – O. Eu. Pauk, 2025. URL: [https://science.lpnu.ua/smeu/all-volumes-and-issues/volume-7-number-1-2025/role-communicative-management-conflict-situation?utm\\_source=chatgpt.com](https://science.lpnu.ua/smeu/all-volumes-and-issues/volume-7-number-1-2025/role-communicative-management-conflict-situation?utm_source=chatgpt.com)
40. *The Unaccountability Machine: Why Big Systems Make Terrible Decisions—and How the World Lost Its Mind* – Dan Davies. 2024. Аналіз відповідальності й прийняття рішень у великих системах; корисно для роздумів про етику управління. URL: [https://en.wikipedia.org/wiki/The\\_Unaccountability\\_Machine?utm\\_source=chatgpt.com](https://en.wikipedia.org/wiki/The_Unaccountability_Machine?utm_source=chatgpt.com)
41. Whetten D. A., Cameron K. S. Developing Management Skills. 10th ed. Pearson, 2024.
42. Кредісов А. І., Пушкар Т. І. Ділова етика: навчальний посібник. К.: КНЕУ, 2021.
43. Черниш Н. І. Конфліктологія: теорія та практика врегулювання конфліктів. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2020.

### **Інформаційні ресурси**

Філіпчук Н.В., Сибірка Л.А., Тодорюк С.І. Соціометрія в управлінні конфліктами: методичні вказівки до виконання ІНДЗ. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т. 2019. 30 с. URL: <http://econom.chnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/11/Metodychka-Sotsiometriya.pdf>

Філіпчук Н.В., Тодорюк С.І. Ефективні публічні виступи: практикум з управління комунікаціями. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 26 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/756>

Філіпчук Н.В., Тодорюк С.І. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи студентів з дисципліни «Управління комунікації, конфліктами та бізнес-етика» (модуль 1) Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 55 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/715>

Етика бізнесу: підприємництво та організація власного бізнесу: навчальний посібник. За редакцією Р.І. Грешка. Чернівці: Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2022 С. 539-560. URL: <https://drive.google.com/file/d/1z6OHUNbUknPfnayWWhrtt-fPT3s9adBv/view>

### Міжнародні ресурси

1. Google Scholar – пошукова система для наукових статей з менеджменту, психології, соціології, етики. URL: <https://scholar.google.com>
2. Scopus – база даних наукових публікацій, зокрема в галузі менеджменту, HR, організаційної поведінки. URL: <https://www.scopus.com>
3. Web of Science – міжнародна база для пошуку наукових публікацій із комунікацій та управління. URL: <https://www.webofscience.com>
4. ResearchGate – наукова мережа, де доступні статті з бізнес-етики, конфліктології, комунікаційного менеджменту. URL: <https://www.researchgate.net>
5. Academia.edu – платформа для публікацій наукових робіт, у тому числі з управлінських та етичних дисциплін. URL: <https://www.academia.edu>

### Українські ресурси

6. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ) – доступ до дисертацій та статей з управління, соціальних наук і права. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>
7. Електронна бібліотека КНЕУ ім. В. Гетьмана – ресурси з менеджменту, економіки та бізнес-етики. URL: <http://library.kneu.edu.ua>
8. OUCI (Open Ukrainian Citation Index) – індекс цитувань наукових публікацій українських авторів. URL: <https://ouci.dntb.gov.ua>
9. Електронний архів НаУКМА (eKMAIR) – наукові матеріали з комунікацій, соціології та управління. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua>
10. Електронний архів Львівської політехніки (LIRA) – праці з менеджменту, психології, конфліктології. URL: <http://ena.lpnu.ua>

### Професійні та освітні ресурси

11. Harvard Business Review – провідний журнал з бізнес-стратегій, комунікацій, управління людьми. URL: <https://hbr.org>
12. MIT OpenCourseWare (Management & Leadership) – безкоштовні курси Массачусетського технологічного інституту з управління та комунікацій. URL: <https://ocw.mit.edu>
13. Coursera – платформа з онлайн-курсами, зокрема *Conflict Management, Business Ethics, Leadership Communication*. URL: <https://www.coursera.org>
14. edX – освітня платформа з курсами Гарварду, Лондонської школи бізнесу та інших провідних університетів з етики, HR та комунікацій. URL: <https://www.edx.org>

### Політика щодо академічної доброчесності

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

✓ «Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича»

<https://www.chnu.edu.ua/media/bky15klw/etychnyi-kodeks-chernivetskoho-natsionalnoho-universytetu.pdf>;

- ✓ «Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича» [https://www.chnu.edu.ua/media/f5e1eobm/polozhennya-pro-zapobihannia-plahiatu\\_2024.pdf](https://www.chnu.edu.ua/media/f5e1eobm/polozhennya-pro-zapobihannia-plahiatu_2024.pdf).