

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

**Кафедра** \_\_\_\_\_ туристичного, готельного та ресторанного бізнесу  
(найменування кафедри)

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Професійне спілкування та ведення переговорів**

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: \_\_\_\_\_ 241 Готельно-ресторанна справа \_\_\_\_\_  
(назва освітньої програми)

Спеціальність: \_\_\_\_\_ 241 Готельно-ресторанна справа \_\_\_\_\_  
(найменування спеціальності)

Галузь знань: \_\_\_\_\_ 24 Сфера обслуговування \_\_\_\_\_  
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: \_\_\_\_\_ Перший (бакалаврський) рівень \_\_\_\_\_  
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри  
Туристичного, готельного та  
ресторанного бізнесу \_\_\_\_\_  
(найменування кафедри)

Протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р.

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Професійне спілкування та ведення переговорів Вибіркова частина Цикл професійної підготовки
<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший (бакалаврський) рівень
<b>Викладач</b>	Белікова М.В., к.і.н., доцент, доцент кафедри ТГРБ
<b>Контактна інформація викладача</b>	Телефон кафедри 380(61)7698403, E-mail викладача <a href="mailto:belikova@zp.edu">belikova@zp.edu</a>
<b>Час і місце проведення навчальної дисципліни</b>	згідно до розкладу занять - <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a> дистанційне навчання - <a href="https://moodle.zp.edu.ua/">https://moodle.zp.edu.ua/</a>
<b>Обсяг дисципліни</b>	<b>Кількість годин - 90,</b> <b>кредитів - 3 кредити ЕКТС,</b> <b>розподіл годин:</b> лекції - 10, практичні - 20, самостійна робота - 55, індивідуальні заняття - 5, <b>вид контролю – залік</b>
<b>Консультації</b>	<i>Згідно з графіком консультацій</i>
<b>2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни</b>	
<b>Пререквізити</b>	
<p><b>Дисципліна:</b> «Готельні анімаційні послуги».</p> <p><b>Теми:</b> Дитяча анімація. Спортивна анімація. Вечірні шоу-програми. Організація анімаційної діяльності.</p> <p><b>Дисципліна:</b> «Організація ресторанного господарства».</p> <p><b>Теми:</b> Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства. Характеристика основних типів підприємств громадського харчування. Меню. Підбір персоналу та його обов'язки. Обслуговування прийомів та банкетів. Спеціальні послуги з організації обслуговування. Оцінка персоналу.</p> <p><b>Дисципліна:</b> «Основи наукових досліджень».</p> <p><b>Теми:</b> Наука як продуктивна сила розвитку суспільства. Наукові дослідження як шлях до проблем методики. Інформаційне забезпечення наукових досліджень. Оформлення та форми впровадження результатів наукових досліджень.</p> <p><b>Дисципліна:</b> Базовий шкільний курс «Громадянська освіта».</p> <p><b>Теми:</b> Я – людина. Самоідентифікація, мої потреби та бажання. Самореалізація людини. Ефективна комунікація. Конфлікти. Стереотипи та упередження. Дискримінація.</p>	
<b>Постреквізити навчальної дисципліни:</b>	
<p>Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Професійне спілкування та ведення переговорів» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: «Поведінка споживачів», «Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанній справі», «Управління персоналом в готельно-ресторанній справі», «Спеціалізований туризм», «Звичаї та традиції народів світу», «Культурний сервіс і туризм».</p>	
<b>3. Характеристика навчальної дисципліни</b>	
<p>Дисципліна «Професійне спілкування та ведення переговорів» складається з теоретико-практичних засад встановлення контактів, виявлення інтересів і потреб клієнта, презентації товару/послуги як ключового етапу продажів, роботи з сумнівами і запереченнями клієнтів та закриття угоди.</p> <p><b>Загальні компетентності:</b> Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. Здатність працювати в команді. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p><b>Спеціальні компетенції:</b> Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб</p>	

споживачів та забезпечувати його ефективність.

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

Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

#### **Результати навчання:**

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

#### **4. Мета вивчення навчальної дисципліни**

ознайомлення студентів з теоретичними та практичними основами професійного спілкування та ведення переговорів та перспективами подальшого використання отриманих знань, вмінь та навичок у готельно-ресторанній сфері.

#### **5. Завдання вивчення дисципліни**

**Методичні** – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у веденні переговорів.

**Пізнавальні** – сформулювати уявлення про встановлення контакту як запоруку успішного бізнесу, виявлення інтересів і потреб клієнта, ключові етапи продажів, техніки роботи з сумнівами і запереченнями клієнтів.

**Практичні** – формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань, ознайомити з етапами вистроювання відносин з клієнтом, техніками продажів та закриття угод.

#### **6. Зміст навчальної дисципліни**

##### **Змістовий модуль 1. Професійне спілкування в готельно-ресторанному бізнесі.**

##### **Тема 1. Уміння встановлювати контакт – запорука успішного бізнесу.**

Етапи вистроювання відносин з клієнтом. Визначення психологічного типу клієнта. Бар'єри та принципи активного слухання. Прийоми активного слухання. Підстави для компліментів. Форми компліментів. Завершення контакту. Точка пам'яті.

##### **Тема 2. Виявлення інтересів і потреб клієнта.**

Виявлення потреб шляхом постановки відкритих питань. Альтернативні та закриті питання. Виявлення факту та особливостей споживання. Питання про небажане та попередження заперечення щодо дорожнечі. Уточнюючі відкриті питання.

##### **Тема 3. Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.**

Алгоритм продажів AIDA. Техніки привернення уваги співрозмовника. Унікальність товару (послуги) на ринку. Техніка ВВ. Властивість товару переводиться у вигоду його використання. Техніка Desire. Техніка Action. Методи завершення контакту. Кросс-продажі. Матриця кросс-продажів. Техніки кросс-продажів. Техніки «Лови момент» та «Створи момент».

##### **Змістовий модуль 2. Ведення переговорів в готельно-ресторанній справі.**

##### **Тема 4. Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.**

Уміння впливати на інших. Навички роботи із запереченнями. Аргументація при роботі із запереченнями. Техніки аргументації. Метод позитивних відповідей Сократа. Метод двосторонньої аргументації. Метод розгортання аргументації. Метод поділу аргументів.

##### **Тема 5. Закриття угоди.**

Завершення угоди і як підвести клієнта до покупки. Різниця між завершенням угоди і консультацією. Типові помилки при закритті угоди. Аналіз готовності покупця до покупки. Техніки для завершення угоди.

### 7. План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання	Кількість годин
1.	Уміння встановлювати контакт – запорука успішного бізнесу.	Лекції	2
1.	Уміння встановлювати контакт – запорука успішного бізнесу.	Практичні заняття	2
2.	Уміння встановлювати контакт – запорука успішного бізнесу.	Практичні заняття	2
3.	Виявлення інтересів і потреб клієнта.	Лекції	2
3.	Виявлення інтересів і потреб клієнта.	Практичні заняття	2
4.	Виявлення інтересів і потреб клієнта.	Практичні заняття	
5.	Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.	Лекції	2
5.	Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.	Практичні заняття	2
6.	Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.	Практичні заняття	
7.	Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.	Лекції	2
7.	Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.	Практичні заняття	2
8.	Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.	Практичні заняття	2
9.	Закриття угоди.	Лекції	2
9.	Закриття угоди.	Практичні заняття	2
10.	Закриття угоди.	Практичні заняття	2

### 8. Самостійна робота

Зміст самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до семінарських занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).
4. Самостійна підготовка до модульного контролю та заліку.

У процесі підготовки за темами (питаннями) курсу, що віднесені для самостійного опрацювання, студентам слід звернути особливу увагу на засвоєння зазначених ключових понять та термінів. Обов'язковим вважається ведення студентами робочого конспекту, який повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів. У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує: - опитування студентів під час семінарських занять, перевірку робочих конспектів; - залучення студентів до дискусії з теми семінарського заняття з наступною оцінкою ініціативи та здатності до аналізу дискусійних питань; - проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю. Самостійна робота студентів заочної форми навчання передбачає самостійне вивчення окремих питань тем за методичними вказівками викладача. Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до заліку, студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно-правових документів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми, наводяться та аналізуються нормативно-правові акти.

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

Питання	Діяльність студентів	Термін виконання
<b>Тема 1. Уміння встановлювати контакт – запорука успішного бізнесу.</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чому уміння встановлювати контакт є запорукою успішного бізнесу?</li> <li>2. В чому полягає клієнтоорієнтованість сучасного бізнесу?</li> <li>3. Охарактеризуйте етапи вистроювання відносин з клієнтом.</li> <li>4. Визначення психологічного типу клієнта.</li> <li>5. Бар'єри та принципи активного слухання.</li> <li>6. Прийоми активного слухання.</li> <li>7. Підстави для компліментів.</li> <li>8. Форми компліментів.</li> <li>9. Як відбувається завершення контакту?</li> <li>10. Як виглядає «точка пам'яті»?</li> </ol>	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Лютий 11 годин</p>
<b>Тема 2. Виявлення інтересів і потреб клієнта.</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Як відбувається виявлення інтересів і потреб клієнта?</li> <li>2. Виявлення потреб шляхом постановки відкритих питань.</li> <li>3. Альтернативні та закриті питання.</li> <li>4. Виявлення факту та особливостей споживання.</li> <li>5. Питання про небажане та попередження заперечення щодо дорожнечі.</li> <li>6. Уточнюючі відкриті питання.</li> </ol>	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Березень 11 годин</p>
<b>Тема 3. Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.</li> <li>2. Алгоритм продажів AIDA.</li> <li>3. Техніки привернення уваги співрозмовника.</li> <li>4. Унікальність товару (послуги) на ринку.</li> <li>5. Техніка BB. Властивість товару переводиться у вигоду його використання.</li> <li>6. Техніка Desire.</li> <li>7. Техніка Action.</li> <li>8. Методи завершення контакту.</li> <li>9. Кросс-продажі.</li> <li>10. Матриця кросс-продажів.</li> <li>11. Техніки кросс-продажів: «Лови момент» та «Створи момент».</li> </ol>	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Березень 11 години</p>
<b>Тема 4. Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Причини виникнення заперечень.</li> <li>2. Суб'єктивні причини заперечень.</li> <li>3. Стандартні заперечення.</li> <li>4. Схема роботи із запереченнями.</li> <li>5. Сутність та шаблони умовної згоди.</li> <li>6. Аргументація при роботі з запереченнями.</li> <li>7. Техніки аргументації.</li> <li>8. Метод позитивних відповідей Сократа.</li> <li>9. Метод двосторонньої аргументації.</li> <li>10. Метод розгортання аргументації.</li> <li>11. Метод поділу аргументів.</li> <li>12. Уточнюючі питання.</li> <li>13. Метод «Сполучні слова».</li> </ol>	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Березень 11 годин</p>

## Тема 5. Закриття угоди.

1. Приклади завершення угоди.
2. Різниця між завершенням угоди і консультацією.
3. Типові помилки при закритті угоди.
4. Аналіз готовності покупця до покупки.
5. Назвіть види технік для завершення угоди.
6. Прямий заклик.
7. Метод «прохід в майбутнє» - говорити про товар так, ніби він уже куплений.
8. Думка клієнта.
9. Переконливі приклади для клієнтів, які сумніваються у виборі.
10. Вибір без вибору — альтернативна пропозиція.

Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь

Березень  
9 годин

**Консультативна допомога** студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904>;
- відеоконференції або повідомлення на платформі zoom (особисті або колективні) - ідентифікатор 721 4422 2027 (з 10.00 до 18.00 кожен день, крім вихідних та святкових днів);
- листування за допомогою електронної пошти [belikova@zp.edu](mailto:belikova@zp.edu) (у форматі 24/7 кожного дня);

## 9. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- модульний;
- підсумковий (залік).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –А, В, С, D, E, FХ, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

### КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

#### Ведення опорного конспекту лекції:

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекцій та наявність ОКЛ з дисципліни «Основи музезнавства» разом дає студенту **10 балів** в кожному змістовному модулі.

#### Робота на практичних заняттях:

Під час практичних занять студенти усно доповідають на питання. Активна робота студента на занятті оцінюється в **4 бали**.

#### Критерії оцінки на практичному занятті

Бали	Критерії оцінки
4	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто

	виступає і часто задає питання.
3	Достатньо повно володіє матеріалом і розкриває зміст теоретичних питань на практичних заняттях, при цьому допускаються окремі помилки.
2	Достатньо володіє матеріалом і розкриває зміст теоретичних питань на практичних заняттях, при цьому допускаються помилки та неточності
1	Розкриває недостатньо зміст окремих теоретичних питань на практичних заняттях, допускаються помилки та неточності.

### Самостійна робота студентів:

Самостійне завдання виконується як доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, з якою студент виступає на практичному занятті. Така форма надає студенту можливість отримати максимум 20 балів в кожному модулі.

### Критерії оцінки самостійного завдання:

1 модуль	Критерії оцінки
20-15	В повному обсязі володіє матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
14-10	Достатньо повно володіє матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
9-5	Не в повному обсязі володіє матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
4-0	Частково володіє матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів, допускаючи при цьому суттєві помилки

### Критерії оцінки індивідуального завдання

Індивідуальне завдання оцінюється як максимум 30 балів в кожному модулі.

Тема 3. Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.

Індивідуальне завдання – записати відео в парі та викласти як постійний пост в соцмережах, надіслати викладачу в телеграм за контактним телефоном, відео створити за наступним планом: а) презентація спеціальності «Готельно-ресторанна справа»; б) техніки привернення уваги співрозмовника до спеціальності; в) унікальність спеціальності на ринку.

Тема 4. Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.

Індивідуальне завдання – створити відео на 9 – 12 секунд, коли абітурієнт (потенційний клієнт) сумнівається у виборі спеціальності «Готельно-ресторанна справа». Для тексту напишіть 5-8 аргументів, використовуючи на вибір: а) метод двосторонньої аргументації; б) метод розгортання аргументації; в) метод поділу аргументів; г) уточнюючі питання; д) переконливі приклади для клієнтів, які сумніваються у виборі; е) альтернативна пропозиція; є) закриття угоди. Відео викласти як постійний пост в соцмережах, надіслати викладачу в Telegram за контактним телефоном.

Бали	Критерії оцінки
30-21	В повному обсязі виконані індивідуальні завдання, вільно володіє навичками технік презентації, роботи із запереченнями та закриття угод, добре працює в парі; самостійно виклав відео документ в соціальних мережах та надав викладачу в Telegram за контактним телефоном.
20-15	Не в повному обсязі виконано індивідуальне завдання, використано не всі рекомендовані в плані техніки, вміє працювати в парі, самостійно виклав відео документ в соціальних мережах та надав викладачу в Telegram за контактним

	телефоном.
14-10	Не в повному обсязі виконано індивідуальне завдання, самостійно використовує техніку презентації, роботи із запереченнями та закриття угод, не працює в парі; вміє працювати індивідуально, самостійно виклав відео документ в соціальних мережах та надав викладачу в Telegram за контактним телефоном.
9-5	Частково виконано індивідуальні завдання, використано окремі елементи технік продажів та аргументації, не вміє працювати індивідуально, в парі/групі/команді, відео документ не створено.
4-0	Не в повному обсязі виконані індивідуальні завдання, студент зафіксував елементи технік продажів та аргументації на фотодокументі з підписами українською мовою, не працює в парі/групі/команді.

**МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів). В структурі навчання виділяють 2 змістовних модулі. Тобто студенти двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум 20 балів з кожного. Правильна відповідь оцінюється в 1 бал.

**ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

#### Зведена таблиця набору балів за семестр

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)	
Конспект лекцій	10	Конспект лекцій	10
Практичні	5x4=20	Практичні	5x4=20
Самостійна робота	20	Самостійна робота	20
Ідз	30	Ідз	30
Контрольна робота	20	Контрольна робота	20
Всього	100	Всього	100

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на залік і скласти письмово мінімум 2 питання за переліком та виконати тести. В такому разі бали за підсумковий модульний контроль (максимально 100 балів) та бали, які отримано на заліку, підсумовуються та діляться на 2.

#### Критерії оцінки на заліку

Студент має змогу скласти мінімум 2 питання письмово зі змістовною відповіддю за списком питань до заліку (**30 балів** кожне) та виконати 20 тестів, які оцінюються в **40 балів** (кожне питання – 2 бали). В сумі це дає можливість набрати **100 балів**.

Бали	Критерії оцінки
30-27	Студент повністю розкрив сутність питання, дав визначення понять, проаналізували та зробили висновок з конкретного теоретичного положення
26-11	Правильно, але не повністю дано визначення поняття, або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення
10-5	Правильно, але частково дано визначення поняття або частково та поверхово зроблено висновок з теоретичного положення
4-0	Частково та поверхово дано визначення поняття, або зроблено висновок з теоретичного положення, допущено неточності та помилки

#### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів	Оцінка	Оцінка за	Визначення
------------	--------	-----------	------------



за всі види навчальної діяльності	ECTS	національною шкалою	
		для заліку	
90 – 100	<b>A</b>	Зараховано	відмінно - Повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому.
85-89	<b>B</b>		дуже добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому.
75-84	<b>C</b>		добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю.
70-74	<b>D</b>		задовільно – Засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.
60-69	<b>E</b>		достатньо - Засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому.
35-59	<b>FX</b>	не зараховано з можливістю повторного складання	незадовільно – Не засвоїв більшості тем навчальної програми не вміє викласти зміст більшості основних питань навчальної дисципліни. Не виконав більшості завдань кожної теми та модульного контролю в цілому.
1-34	<b>F</b>	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незадовільно – Не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю.

### 10. Політика курсу

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:

- не запізнюватися на заняття;
- не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;
- самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;
- системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;

– конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;  
– брати активну участь у навчальному процесі;  
– своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;  
– відключити мобільний телефон під час занять;  
– бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;  
– участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи; підсумковий контроль);  
– будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».

Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».