

Силабус курсу:



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Ступінь вищої освіти:	бакалавр
Спеціальність:	241 Готельно-ресторанна справа
Рік підготовки:	3
Семестр викладання:	осінній
Кількість кредитів ЄКТС:	3.0
Мова(-и) викладання:	українська
Вид семестрового контролю	залік

Автор курсу та лектор:

к.психол.н., доц., Каширіна Євгенія Володимирівна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

доцент кафедри практичної психології та соціальної роботи

посада

kashirina@snu.edu.ua	+38-050-855-51-30	Viber за номером телефону	330а ГК аудиторія кафедри ППСР
електронна адреса	телефон	месенджер	консультації

Викладач лабораторних занять:*

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

посада

електронна адреса	телефон	месенджер	консультації
-------------------	---------	-----------	--------------

Викладач практичних занять:*

к.психол.н., доц., Каширіна Євгенія Володимирівна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

доцент кафедри практичної психології та соціальної роботи

посада

kashirina@snu.edu.ua	+38-050-855-51-30	Viber за номером телефону	330а ГК аудиторія кафедри ППСР
електронна адреса	телефон	месенджер	консультації

* – 1) дані підрозділи вносяться до силабусу в разі, якщо практичні та (або) лабораторні заняття проводить інший викладач, котрий не є автором курсу та лектором; 2) припустимо змінювати назву підрозділу на «Викладач лабораторних та практичних занять:», якщо лабораторні та практичні заняття проводить один викладач, котрий не є автором курсу та лектором.

Анотація навчального курсу

Цілі вивчення курсу:

Метою лекційних занять за дисципліною є поглиблення знань здобувачів вищої освіти щодо основних теоретичних підходів до вивчення проблем комунікації та спілкування, формування навиків аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, навиків розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навиків збереження комунікативної рівноваги та ефективності комунікації.

Метою самостійної роботи за дисципліною є засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача; поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

Курс може бути корисним студентам за спеціальностями в галузі «035. «Філологія», ОП Германські мови та літератури (переклад включно), перша - англійська», «241 Готельно-ресторанна справа», «242 Туризм», «292 Міжнародні економічні відносини», «061. Журналістика», «014.01. Середня освіта (Українська мова та література», «053 Практична психологія», «231 Соціальна робота», «227 Фізична терапія, ерготерапія», «131 Прикладна механіка», «133 Галузеве машинобудування», «182 Технології легкої промисловості», «141 Електроенергетика, електротехніка і електромеханіка», «171 Електроніка», «172 Телекомунікації та радіотехніка», «151 Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології», «123 Комп'ютерна інженерія», «122 Комп'ютерні науки», «125 Кібербезпека».

Результати навчання:

Знання: структурні компоненти акта спілкування; прийоми та методи ділового спілкування та соціального впливу на партнера; психологічні та етичні правила міжособистісного спілкування; суттєві ознаки різних видів та рівнів спілкування; особливості вербальної та невербальної комунікації; засвоєння маніпулятивних технік поведінки; особливості процесу міжособистісного конфлікту; комунікативної взаємодії в малих групах; соціально-психологічні особливості ведення конструктивної дискусії; стадії та механізми урегулювання конфлікту; соціально-психологічні механізми створення сприятливого іміджу.

Вміння: спостерігати за соціальним партнером; встановлювати, регулювати та підтримувати психологічний контакт; структурувати ділову інформацію та відділяти її від особистої; застосовувати методи особистісного та масового регулювання в спілкуванні; додержувати психологічну лінію у бесідах та ділових взаєминах; свідомо використовувати теоретичні знання щодо підвищення ефективності комунікативних процесів; розробляти власну стратегію і тактику взаємодії у спілкуванні

на підставі подолання бар'єрів взаєморозуміння; уміти аналізувати конкретні ситуації взаємодії, визначати позитивне та негативне; визначати власні позиції та пріоритети у спілкуванні; набувати практичних навичок спілкування, самопрезентації, формування іміджу, виступу в аудиторії, веденні дискусії, використання активних засобів під час проведення занять; аналізувати особистісні поведінкові переваги у розв'язанні проблемних ситуацій; уміти моделювати ситуації взаємодії за запропонованими умовами.

Мета курсу (набуті компетентності)

Мета викладання дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти системи наукових уявлень щодо психології ділового спілкування, компетентність в спілкуванні, параметри ділового спілкування, розвиток професійної компетентності завдяки засвоєнню знань в галузі психології ділового спілкування.

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

ЗК 4. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК 5. Здатність учитися й оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 8. Здатність працювати в команді та автономно.

ЗК11. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ФК12. Здатність до організації ділової міжкультурної комунікації.

ПРН4. Розуміти фундаментальні принципи буття людини, природи, суспільства.

ПРН5. Співпрацювати з колегами, представниками інших культур та релігій, прибічниками різних політичних поглядів тощо.

ПРН18. Мати навички управління комплексними діями або проектами при розв'язанні складних проблем у професійній діяльності в галузі обраної філологічної спеціалізації та нести відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах.

Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ) за формами навчання	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1.	Предмет психології ділового спілкування	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	Процес комунікації. Зворотний зв'язок у комунікації. Комунікація та спілкування. Види спілкування.	Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування.
2.	Функції спілкування. Спілкування як діяльність	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	Цілі та мотиви спілкування. Три боки спілкування. Спілкування як взаємодія. Спілкування як взаєморозуміння. Вплив при спілкуванні. Види співбесідників	Участь в обговоренні Індивідуальні завдання
3.	Розуміння у комунікації.	денна 2/0/2 заочна 0/0/0	Механізми розуміння. Фактори, що заважають розумінню.	Участь в обговоренні Індивідуальні завдання
4.	Сприймання комунікантами один одного.	денна 2/0/2 заочна 0/0/0	Сприйняття обличчя, міміки, кінестетичних характеристик. Розпізнання емоцій співбесідника за мімікою та жестикуляцією.	Участь в обговоренні Індивідуальні завдання
5.	Проблема розпізнання істини та неправдивості.	денна 2/0/2 заочна 0/0/0	Вплив вербальної установки на сприйняття та розуміння іншого. Стереотипи сприйняття людини. Вплив емоційного стану суб'єкта на розпізнання емоцій іншого. Професійні особливості сприйняття людини.	Участь в обговоренні Індивідуальні завдання
6.	Вербальна та невербальна комунікація	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	Розуміння вербальної комунікації. Семантика та смисли у комунікації. Помилки у розумінні вербальної комунікації. Невербальна комунікація. Зв'язок невербальної сигналізації з особистісними особливостями, емоційним станом комуніканта, ставленням до ситуації та до іншого. Види посмішок. Етнокультурні особливості спілкування. Види жестів та їх розуміння. Розуміння комунікативної ситуації	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
7.	Ефективність спілкування. Корпоративна культура організації (установи), закладу освіти та імідж ділової людини	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	Зв'язок ефективності з цілями та мотивами комунікантів. Згода та комунікативна рівновага при ефективній комунікації. Рекомендації щодо ефективного спілкування. Характеристика маніпулятивного спілкування; його відміна від ефективного спілкування. Поняття про корпоративну культуру та імідж організації (закладу освіти). Засоби їх формування. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення. Імідж ділової	

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ) за формами навчання	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			<p>людини, техніки його формування.</p> <p>Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій. Ділова атрибутика та правила її використання. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Домовленість про ділову зустріч.</p> <p>Підготовка приміщень для ділових зустрічей. Зустріч делегацій, розміщення учасників зустрічі. Офіційна мова ділової зустрічі. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки, діловий одяг.</p> <p>Організація ділових прийомів. Загальні вимоги стосовно проведення прийомів. Етика та етикет у спілкуванні з іноземними партнерами. Національні особливості ділового спілкування в різних країнах.</p>	

Рекомендована література

Базова література:

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. – СПб. : Лениздат, 1992. – 400 с.
2. Вереина Л. В., Третьяченко В. В. Психологические проблемы делового общения / Л. В. Вереина, В. В. Третьяченко. – Луганск : ВУГУ, 1998. – 178 с.
3. Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие / автор-сост. И. Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 431 с.
4. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс... / Я. А. Лупьян. Ростов н/Д. : Кн. изд-во, 1991. – 224 с
5. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений / Н. Н. Обозов. – К. : Изд-во "Лыбидь", 1990. – 192 с.
6. Третьяченко В. В., Вереина Л. В., Скляр П. П. Психология делового общения / В. В. Третьяченко, Л. В. Вереина, П. П. Скляр. – Луганськ : Глобус, 2005. – 268 с.
7. Третьяченко В. В., Гарькавец С. А. Феноменология запаха и обоняния (социально-психологический аспект) / В. В. Третьяченко, С. А. Гарькавец. – Луганск : Знание, 2007. – 150 с.
8. Ханиш Х. Деловой этикет для работы и карьеры / Х. Ханиш. – М. : «Омега-Л», 2006. – 129 с.
9. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1997. – 384 с.
10. Ягодинский В. Н. Как себя вести (Практический курс культурного поведения) / В. Н. Ягодинский. – М. : Знание, 1991. – 64 с.
11. Алексина Т. А. Прикладная этика : учеб. пособие / Т. А. Алексина. – М. : Изд-во РУДН, 2004. – 210 с.
12. Атватер И. Я вас слушаю / И. Атватер. – М. : Просвещение, 1986. – 173 с.
13. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. – СПб. : Лениздат, 1992. – 400 с.
14. Биркенбил В. Язык мимики, движений, жестов / В. Биркенбил. – СПб. : Питер, 1996. – 218 с.
15. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. — М. : Изд-во Моск. ун-та, 1982. — 200 с.
16. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении : взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М. : "Филинь", 1996. – 472 с.
17. Браун Л. Имидж – путь к успеху / Л. Браун. – СПб. : Питер Пресс, 1996. – 288 с.

18. Бренен Л. Новая энциклопедия этикета : деловой этикет двадцать первого века / Л. Бренен. – М. : РИПОЛ Классик, 2004. – 352 с.
19. Бугай Н. І. Український етикет / Н. І. Бугай. – К. : «Бібліотека українця», 2002. – Кн. 2 : Етикет дорослої людини. – 256 с.
20. Бугай Н. І. Український етикет / Н. І. Бугай. – К. : «Бібліотека українця», 2003. – Кн. 3 : Етикет професійний. – 192 с.
21. Вереина Л. В., Третьяченко В. В. Психологические проблемы делового общения / Л. В. Ве-реина, В. В. Третьяченко. – Луганск : ВУГУ, 1998. – 178 с.
22. Все об этикете / сост. И. Н. Кузнецов. – Минск : Книжный дом, 2004. – 672 с.
23. Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие / автор-сост. И. Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 431 с.
24. Деловой этикет / автор-сост. И. Афанасьев. – К. : «Альтерпрес», 1998. – 320 с.
25. Золотая книга этикета / автор-сост. В. Ф. Андреев. – М. : Вече, 2005. – 400 с.
26. Каменская Е. Н. Психология и этика делового общения / Е. Н. Каменская. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – 224 с.
27. Кановская М. Б. Этикет / М. Б. Кановская. – М. : АСТ; СПб. : Сова, 2007. – 477 с.
28. Кузнецов И. Н. Этика / И. Н. Кузнецов. – Минск : Тетра Системс, 2003. – 416 с.
29. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс... / Я. А. Лупьян. Ростов н/Д. : Кн. изд-во, 1991. – 224 с.
30. Матвеев В. М., Панов А. Н. Если мы вежливы... (Заметки об этикете) / В. М. Матвеев, А. Н. Панов. – М. : Знание, 1977. – 96 с.
31. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений / Н. Н. Обозов. – К. : Изд-во "Лыбидь", 1990. – 192 с.

Допоміжна література:

1. Полная энциклопедия этикета [Текст] / сост. А. Кривошей. – Донецк : ООО «Глория Трейд», 2010. – 384 с.
2. Психология и этика делового общения / сост. М. А. Поваляева. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 347 с.
3. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие / Д. Я. Райгородский. – Самара : Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2008. – 672 с.

4. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / В. І. Резніченко, І. Л. Михно. – К. : УНВЦ «Рідна мова», 2003. – 479 с.
5. Серeda Е. И. Практикум по межличностным отношениям : помощь и личностный рост / Е. И. Серeda. – СПб. : Речь, 2006. – 224 с.
6. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2007. – 208 с.
7. Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г. Н. Смирнов. – М. : Велби, Изд-во Проспект, 2006. – 184 с.
8. Смолка К. Правила хорошего тона / К. Смолка. – М. : Прогресс, 1980. – 272 с.
9. Степанов С. Язык внешности / С. Степанов. – М. : Изд-во Эксмо, 2004. – 416 с.
10. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. по-сібник / Т. А. Стоян. – К. : «Центр навчальної літератури», 2004. – 232 с.
11. Суховершина Ю. В., Тихомирова Е. П., Скоромная Ю. Е. Тренинг делового (профессионального) общения / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. – М. : Академиче-ский Проект; Трикста, 2006. – 128 с.
12. Третьяченко В. В., Вереина Л. В., Скляр П. П. Психология делового общения / В. В. Третьяченко, Л. В. Вереина, П. П. Скляр. – Луганськ : Глобус, 2005. – 268 с.
13. Третьяченко В. В., Гарькавец С. А. Феноменология запаха и обоняния (социально-психологический аспект) / В. В. Третьяченко, С. А. Гарькавец. – Луганск : Знание, 2007. – 150 с.
14. Ханиш Х. Деловой этикет для работы и карьеры / Х. Ханиш. – М. : «Омега-Л», 2006. – 129 с.

Методичне забезпечення

1. Педагогічні основи професійної діяльності: навчально-методичний посібник/ Є.В. Каширіна, Н.Є. Завацька.- Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В.Даля,2020.-43с.

Підписано до друку 10.11.2020р. Свідоцтво про реєстрацію: серія ДК №1620 від 18.12.2003.

2. Теорія і практика соціальної інклюзії: навчально-методичний посібник/ Є. В. Каширіна, Н.Є. Завацька. -Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В.Даля,2020.-52с.

Підписано до друку 10.11.2020р. Свідоцтво про реєстрацію: серія ДК №1620 від 18.12.2003.

3. Соціальна геронтологія: навчально-методичний посібник/ Є.В. Каширіна, Н.Є. Завацька.-Северодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020.-80с.

Підписано до друку 10.11.2020р. Свідоцтво про реєстрацію: серія ДК №1620 від 18.12.2003.

4. Психологія соціальної роботи: навчально-методичний посібник/ Є.В. Каширіна, Н.Є. Завацька.-Северодонецьк: Вид-во СНУ ім. В.Даля,2020.-92с.

Підписано до друку 10.11.2020р. Свідоцтво про реєстрацію: серія ДК №1620 від 18.12.2003.

Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів
Участь в обговоренні	7
Практичні заняття	42
Індивідуальні завдання	11
Заліковий тест	40
Разом	100

Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS
90-100	A
82-89	B
74-81	C
64-73	D
60-63	E
35-59	FX
0-34	F

Політика курсу

Плагіат та академічна доброчесність:

Під час виконання завдань студент має дотримуватись політики академічної доброчесності. Запозичення мають бути оформлені відповідними посиланнями. Списування є забороненим.

Завдання і заняття:

Всі завдання, передбачені програмою курсу мають бути виконані своєчасно і оцінені в спосіб, зазначений вище. Аудиторні заняття мають відвідуватись регулярно. Пропущені заняття (з будь-яких причин) мають бути відпрацьовані з отриманням відповідної оцінки не пізніше останнього тижня

поточного семестру. В разі поважної причини (хвороба, академічна мобільність тощо) терміни можуть бути збільшені за письмовим дозволом декана.

Студент може пройти певні онлайн-курси, які пов'язані з темами дисципліни, на онлайн-платформах. При поданні документу про проходження курсу студенту можуть бути зараховані певні теми курсу та нараховані бали за завдання.

Поведінка в аудиторії:

На заняття студенти вчасно приходять до аудиторії відповідно до діючого розкладу та обов'язково мають дотримуватися вимог техніки безпеки.

Під час занять студенти:

- не вживають їжу та жувальну гумку;
- не залишають аудиторію без дозволу викладача;
- не заважають викладачу проводити заняття.

Під час контролю знань студенти:

- є підготовленими відповідно до вимог даного курсу;
- розраховують тільки на власні знання (не шукають інші джерела інформації або «допомоги» інших осіб);
- не заважають іншим;
- виконують усі вимоги викладачів щодо контролю знань.