

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Кафедра _____

загальноосвітньої підготовки



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

В.о. декана

Лілія Мартинець Лілія МАРТИНЕЦЬ

“28” вересня 2022 р.

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

Психологія ділового спілкування

(шифр і назва навчальної дисципліни)

Ступінь вищої освіти _____

бакалавр, магістр

(бакалавр, магістр)

Факультет (назва)	Галузь знань (шифр і назва галузі знань)	Спеціальність (шифр і назва спеціальності)	Освітня програма (назва освітньої програми)
аграрний	усі галузі	усі спеціальності	усі освітні програми

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти (денна/заочна форми навчання) усіх спеціальностей.

«15» серпня 2022 року – 13 с.

Розробник:

Мартинець Л.А., доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри загальноосвітньої підготовки

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри загальноосвітньої підготовки
Протокол від 27.09.2022 року № 2.

Схвалено проектними групами усіх освітніх програм.

ВСТУП

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» складена відповідно до освітніх програм підготовки «бакалавр», «магістр» усіх галузей знань, формує інтегральну, загальні компетентності та програмні результати навчання, якими оволодіють здобувачі вищої освіти.

Мета вивчення навчальної дисципліни – формувати комунікативну компетентність студентів, розвивати культуру ділового спілкування, накопичувати комунікативний досвід, що сприяє розвитку креативних здібностей, пізнавальних інтересів як визначальних для формування професійної майстерності та конкурентоздатності сучасного фахівця.

Завдання вивчення дисципліни:

- визначити місце ділового спілкування як важливої складової формування культури сучасного фахівця;
- довести вплив темпераменту та характеру людини на спілкування;
- розкрити зв'язок між ефективною діловою комунікацією та дотриманням моральних норм;
- показати, що врахування психологічних й соціокультурних особливостей співрозмовників є умовою ефективного ділового спілкування;
- проаналізувати вербальні та невербальні засоби ділової комунікації;
- розглянути специфіку форм ділового спілкування;
- визначити психологію педагогічного спілкування як різновиду ділової та професійної взаємодії;
- визначити особливості ділового спілкування з іноземними партнерами.

Навчальна дисципліна формує такі міждисциплінарні зв'язки:

- дисципліни, що передують: «Філософія», «Психологія».
- дисципліни, що забезпечуються: «Виробнича (науково-дослідна практика)».

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів компетентностей та програмних результатів навчання:

Інтегральна компетентність (ІК):

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми з галузі знань або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК01. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК03. Здатність до міжособистісної взаємодії.

ЗК04. Здатність працювати в команді.

ЗК05. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач має набути таких **програмних результатів навчання:**

ПРН01. Уміти доносити результати діяльності до професійної аудиторії та широкого загалу, робити презентації та повідомлення.

ПРН02. Дотримуватися норм професійної та академічної етики, підтримувати врівноважені стосунки з членами колективу (команди).

ПРН03. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН04. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

ПРН05. Здійснювати ділові комунікації у професійній сфері.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Опис підготовки фахівців	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <i>усі галузі знань</i>	вибіркова	
	Спеціальність <i>усі спеціальності</i>		
	Освітня програма <i>усі освітні програми</i>		
Змістових модулів – 2	Рівень вищої освіти: перший, другий Ступінь освіти: бакалавр, магістр	Рік підготовки:	
		1,2,3,4,5,6	1,2,3,4
Семестр			
1		1	
Лекції			
14 год.		4 год.	
Практичні			
16 год.		4 год.	
Лабораторні			
- год.		- год.	
Самостійна робота			
60 год.	82 год.		
Вид контролю: залік			
Загальна кількість годин: денна – 90 год. заочна – 90 год.			
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 4			
Тижневих годин для заочної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4			

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

ТЕМА 1. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ, ЙОГО ОСОБЛИВОСТІ

Лекція 1. Ділове спілкування, його особливості. Ефективність ділового спілкування

Поняття про ділове спілкування. Його особливості, форми та типи. Ефективність ділового спілкування.

Практичне заняття № 1. Комунікативна позиція (групові завдання).

Поняття комунікативної позиції. Способи її підсилення, послаблення і захисту. Способи впливу на особистість у спілкуванні. Поняття маніпулювання та актуалізації.

Лекція 2. Комунікативна рівновага. Бар'єри у спілкуванні

Поняття комунікативної рівноваги. Її види. Бар'єри у діловому спілкуванні. Чинники їх виникнення.

ТЕМА 2. МОДЕЛІ СПІЛКУВАННЯ. СТРАТЕГІЇ ТА ТАКТИКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Лекція 3. Моделі спілкування

Поняття про моделі спілкування. Транзакційний аналіз спілкування.

Практичне заняття № 2. Стратегії та тактики ділового спілкування (групова робота).

Практичне заняття № 3. Характеристика вербальних засобів спілкування (групова робота).

Практичне заняття № 4. Невербальні засоби спілкування. Особливості їх використання у діловому спілкуванні (виконання практичних вправ).

ТЕМА 3. ФОРМИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ З ІНОЗЕМНИМИ ПАРТНЕРАМИ

Лекція 4. Форми ділового спілкування

Писемна та усна форми ділового спілкування. Бесіда як основна форма ділового спілкування.

Лекція 5. Форми ділового спілкування

Інші форми ділового спілкування (промови, доповіді, лекції, виступи). Ділова розмова телефоном.

Практичне заняття № 5. Ділове спілкування народів світу (групова робота).

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

ПСИХОЛОГІЯ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ

ТЕМА 4. ПСИХОЛОГІЯ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК РІЗНОВИДУ ДІЛОВОЇ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Лекція 6. Особливості педагогічного спілкування

Поняття про педагогічне спілкування, його особливості, функції та види. Стил педагогічного спілкування. Комунікативні бар'єри у взаємодії викладача і студентів.

Практичне заняття № 6. Ефективні та неефективні моделі спілкування (рольова гра).

ТЕМА 5. КОНФЛІКТИ У ДІЛОВІЙ І ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРАХ. МЕТОДИ І СТРАТЕГІЇ ЇХ РЕГУЛЮВАННЯ

Лекція 7. Конфлікти у діловій і професійній сферах

Поняття про конфлікт у психології. Види конфліктів. Класифікація та особливості конфліктів у системі «студент-викладач». Структура педагогічного конфлікту.

Практичне заняття № 7. Методи і стратегії регулювання конфліктів у діловій і професійній сферах (розв'язання виробничих ситуацій).

Практичне заняття № 8. Вплив темпераменту та характеру людини на спілкування (виконання практичних завдань).

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	усього о	у тому числі				усього о	у тому числі			
		л	п	лаб	с.р.		л	п	лаб	с.р.
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ										
Тема 1. Ділове спілкування, його особливості	18	4	2		12	18	2			16
Тема 2. Моделі спілкування. Стратегії та тактики ділового спілкування	18	2	6		10	16		2		14
Тема 3. Форми ділового спілкування. Організація ділового спілкування з іноземними партнерами	20	4	2		14	20				20
Разом за ЗМ 1	56	10	10		36	54	2	2		50
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПСИХОЛОГІЯ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ										
Тема 4. Психологія педагогічного спілкування як різновиду ділової та професійної взаємодії	18	2	2		14	18	2			16
Тема 5. Конфлікти у діловій і професійній сферах. Методи і стратегії їх регулювання	16	2	4		10	18		2		16
Разом за ЗМ 2	34	4	6		24	36	2	2		32
Усього	90	14	16		60	90	4	4		82

Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Ділове спілкування, його особливості. Ефективність ділового спілкування	2	2
2.	Комунікативна рівновага. Бар'єри у спілкуванні	2	
3.	Моделі спілкування	2	
4.	Форми ділового спілкування	4	

5.	Особливості педагогічного спілкування	2	2
6.	Конфлікти у діловій і професійній сферах	2	
	Разом:	14	4

Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
	<i>не передбачено</i>	-	-

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Комунікативна позиція (групові завдання)	2	
2.	Стратегії та тактики ділового спілкування (групова робота)	2	2
3.	Характеристика вербальних засобів спілкування (групова робота)	2	
4.	Невербальні засоби спілкування. Особливості їх використання у діловому спілкуванні (виконання практичних вправ)	2	
5.	Ділове спілкування народів світу (групова робота)	2	
6.	Ефективні та неефективні моделі спілкування (рольова гра)	2	
7.	Методи і стратегії регулювання конфліктів у діловій і професійній сферах (розв'язання виробничих ситуацій)	2	2
8.	Вплив темпераменту та характеру людини на спілкування (виконання практичних завдань)	2	
	Разом:	16	4

Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
	<i>не передбачено</i>	-	-

Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Ділове спілкування, його особливості	12	16
2.	Моделі спілкування. Стратегії та тактики ділового спілкування	10	14
3.	Форми ділового спілкування. Організація ділового спілкування з іноземними партнерами	14	20
4.	Психологія педагогічного спілкування як різновиду ділової та професійної взаємодії	14	16
5.	Конфлікти у діловій і професійній сферах. Методи і стратегії їх регулювання	10	16
	Разом:	60	82

Основні види самостійної роботи, передбачені при опануванні навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»:

1. Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять.
2. Опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, робота з інформаційними ресурсами мереж Інтернет (пошук та обробка інформації).
3. Підготовка до заліку.

4. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При викладанні дисципліни застосовуються традиційні: бесіда, групова робота, розповідь, демонстрація, перегляд відеоматеріалів та інтерактивні методи навчання: розв'язання педагогічних і виробничих ситуацій, рольова гра тощо.

5. ФОРМИ КОНТРОЛЮ, МЕТОДИ І КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Основна форма контролю: залік.

Основні методи оцінювання: опитування; презентація творчого завдання; обговорення.

Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни виставляється відповідно до методики накопичення балів за результатами поточного та підсумкового контролю (див. табл. 5.1).

Таблиця 5.1 – Схема нарахування балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточний контроль (60 балів)				Підсумковий контроль	Загальна сума балів
Змістовий модуль 1 (max 38 балів)		Змістовий модуль 2 (max 22 бали)			
Активна участь у лекційних та практичних заняттях	Модульна контрольна робота № 1 (моделювання ситуацій)	Активна участь у лекційних та практичних заняттях	Модульна контрольна робота № 2 (визначення типу темпераменту за методикою)	Залік	100
28	10	16	6		

Таблиця 5.2 – Взаємозв'язок між результатами навчання та обов'язковими видами навчальних робіт

Результати навчання	Види робіт		
	Обговорення на заняттях	Опитування	Творче завдання
ПРН01. Уміти доносити результати діяльності до професійної аудиторії та широкого загалу, робити презентації та повідомлення.	+		+
ПРН02. Дотримуватися норм професійної та академічної етики, підтримувати врівноважені стосунки з членами колективу (команди).	+		
ПРН03. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.	+	+	
ПРН04. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.		+	+
ПРН05. Здійснювати ділові комунікації у професійній сфері.			+

Критерії оцінювання завдань:

1. Творче завдання (20 балів). Підготувати презентацію «Я – керівник організації (установи): які засоби вербального та невербального спілкування я застосую під час проведення наради (слова, жести, міміка тощо):

- аргументованість та змістовність – 10 балів;
- творчий підхід – 5 балів;
- уміння презентувати – 5 балів.

2. Опитування (20 балів). Максимально можлива кількість балів у сумі становить 20 балів (сформованість загальнонавчальних та предметних компетентностей).

Опитування містить 20 тестових завдань. За кожну правильну відповідь студент отримує 1 бал, неправильна відповідь – 0 балів.

Загальна оцінка за залік (40 балів) підраховується як сумарна кількість оцінок, отриманих за опитування та творче завдання.

Таблиця 5.3 – Шкала та критерії оцінювання відповіді здобувачів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	Критерії
90-100	A	зараховано	Студент правильно відповів на 90-100% тестів. Правильно, чітко, логічно і повно відповів на усі питання. Правильно демонструє виконання практичних навичок. Уміє узагальнювати матеріал. Виконав заплановане творче завдання.
82-89	B	зараховано	Студент правильно відповів на 82-89% тестів. Правильно і за суттю відповів на питання. Демонструє виконання практичних навичок. Володіє необхідними практичними навиками і прийомами їх виконання в обсязі, що перевищує необхідний мінімум. Виконав заплановане творче завдання.
74-81	C	зараховано	Студент правильно відповів на 74-81% тестів. Демонструє виконання практичних навичок. Вміє вирішувати легкі і середньої складності ситуаційні задачі. Виконав заплановане творче завдання, але запланованих слів у кросворді менше, ніж передбачалось.
64-73	D	зараховано	Студент правильно відповів на 64-73% тестів. Неповно, за допомогою додаткових питань, відповідає на питання. При побудові самостійної логічної відповіді відчуває труднощі. Виконав заплановане творче завдання, але без прояву креативності та презентації.
60-63	E	зараховано	Студент правильно відповів на 60-63% тестів. Його відповіді неточні, під час демонстрації практичних навичок студент припускається незначних помилок. Частково виконав заплановане творче завдання.
35-59	FX	незараховано з можливістю повторного складання	Студент відповів на менше, ніж 50% тестів. Не знає матеріалу поточної теми, не може побудувати логічну відповідь. Під час відповіді і демонстрації практичних навичок робить значні, грубі помилки. Творче завдання не виконав.
1-34	F	незараховано без можливості повторного складання	Студент відповів на менше, ніж 50% тестів. Не відповідає на додаткові запитання, не розуміє матеріалу. Творче завдання не виконав.

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Етика ділового спілкування : навч. посібн. / [за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук]. Київ: ЦУЛ, 2017. 344 с.
2. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посібн. Київ: Медицина, 2015. 216 с.
3. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підруч. / Філоненко М. М. Київ: ЦУЛ, 2008. 224 с.
4. Шевчук С. В. Усне і писемне ділове спілкування (для державних службовців) : навч. посіб. Київ: Алерта, 2015. 448 с.

Допоміжна література

1. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація: Навч. посібн. Київ: Академія, 2012. 288 с.
2. Олійник О., Шинкарук В. Культура мовлення: навч. посібн. Київ: Кондор, 2008. 296 с.
3. Потеряхін О.Л. Психологія управлінського спілкування : навч. посібн. Київ: Алефа, 2001. 98 с.
4. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посібн. Київ: Академія, 2011. 304 с.

Інформаційні ресурси в Інтернет

1. Управлінська діяльність керівника навчального закладу : [навч. посібн.] / Л. А. Мартинець. Вінниця, 2018. 196 с. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://goo.su/LUGiD>