

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Кафедра \_\_\_\_\_

ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІОЛОГІЇ



“ЗАТВЕРДЖУЮ”  
Декан

“24” 03 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

(шифр і назва навчальної дисципліни)

Ступінь вищої освіти \_\_\_\_\_

бакалавр

(бакалавр, магістр)

Факультет (назва)	Галузь знань (шифр і назва галузі знань)	Спеціальність (шифр і назва спеціальності)	Освітня програма (назва освітньої програми)
Факультет здоров'я людини	05 Соціальні та поведінкові науки 22 Охорона здоров'я	053 Психологія  227 Терапія та реабілітація 226 Фармація, промислова фармація	Психологія  Терапія та реабілітація Фармація, промислова фармація Гірництво
	18 Виробництво технології	184 Гірництво	
Факультет гуманітарних та соціальних наук	05 Соціальні та поведінкові науки	053 Психологія	«Практична психологія», «Психологія соціальної роботи»
	23 Соціальна робота	231 Соціальна робота	Соціальна робота
	01 Освіта	061 Журналістика	Журналістика
		014 Середня освіта	014 Середня освіта
	014 Середня освіта	014 Середня освіта	Середня освіта. Мова і література (англійська)
		015 Професійна освіта	Професійна освіта.

	03 Гуманітарні науки	035 Філологія	Цифрові технології Філологія
Факультет економіки і управління	05 Соціальні та поведінкові науки	051 Економіка	Економіка
	07 Управління та адміністрування	076 Підприємництво та торгівля	Підприємництво та торгівля
		073 Менеджмент	Менеджмент
		075 Маркетинг	Маркетинг
		071 Облік і оподаткування	Облік і оподаткування
		072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок	Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
	24 Сфера обслуговування	241 Готельно-ресторанна справа	Готельно-ресторанна справа
242 Туризм і рекреація		Туризм і рекреація	
292 Міжнародні економічні відносини		Міжнародні економічні відносини	
Факультет транспорту і будівництва	27 Транспорт	273 Залізничний транспорт	Залізничний транспорт
		274 Автомобільний транспорт	Автомобільний транспорт
		275.02 Транспортні технології	Транспортні технології на залізничному транспорті
		275.03 Транспортні технології	Транспортні технології на автомобільному транспорті
	19 Архітектура та будівництво	192 Будівництво та цивільна інженерія	Будівництво та цивільна інженерія
	13 Механічна інженерія	132 Матеріалознавство	
	10 Природничі науки	105 Прикладна фізика та наноматеріали	

Факультет юридичний	03 Гуманітарні науки  08 Право 02 Культура і мистецтво	033 Філософія 032 Історія та археологія 034 Культурологія 081 Право 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа	Історія та археологія  Культурологія Право Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
Факультет інженерії	13 Механічна інженерія  14 Електрична інженерія  16 Хімічна біоінженерія  10 Природничі науки  18 Виробництво технології	131 Прикладна механіка 133 Галузеве машинобудування 141 Електроенергетика, електротехніка та електромеханіка  161 Хімічні технології та інженерія  101 Екологія  182 Технології легкої промисловості	Прикладна механіка  Галузеве машинобудування  Електроенергетика, електротехніка та електромеханіка  Хімічні технології та інженерія  Екологія  Технології легкої промисловості
Факультет інформаційних технологій та електроніки	17 Електроніка телекомунікації    12 Інформаційні технології	174 Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології та робототехніка  171 Електроніка  172 Електронні комунікації та радіотехніка  122 Комп'ютерні науки 123 Комп'ютерна інженерія  126 Інформаційні системи та технології  121 Інженерія програмного забезпечення	Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології та робототехніка Електроніка  Електронні комунікації та радіотехніка  Комп'ютерні науки Комп'ютерна інженерія  Інформаційні системи та технології Інженерія програмного забезпечення

Розробники: д. психол. н., проф. Бохонкова Ю.О.

(прізвище та ініціали, посада, науковий ступень та вчене звання)

ст. викладач Пелешенко О.В.

(прізвище та ініціали, посада, науковий ступень та вчене звання)



(підпис)



(підпис)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри (предметної комісії):

психології та соціології

(назва кафедри)

Протокол № 9 від 15 03 20 23 р.

Завідувач кафедри (голова предметної комісії):



(підпис)

Ю.О.Бохонкова

(прізвище та ініціали)

Схвалено методичною комісією факультету:  
здоров'я людини

(назва факультету)

Протокол № 1 від 23 03 20 23 р.

Голова методичної комісії:



(підпис)

В.Ю.Тарасов

(прізвище та ініціали)

## Передумови для вивчення

Дисципліни, що забезпечують		
Семестр	Найменування дисципліни	Найменування теми
<b>Обов'язкова дисципліна.</b>		
<b>Без необхідних обов'язкових попередніх та супутніх модулів (дисципліни)</b>		

## Програма навчальної дисципліни

### Розподіл годин за навчальним планом підготовки:

Загальна кількість годин – 90 годин / 3 кредити ЕКТС

Лекції - 14 годин

Практичні заняття – 14 годин

Самостійна робота – 62 години

Вид заняття	Короткий зміст навчальних занять, тематика індивідуальних та/або групових завдань	Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання	Кількість отримуваних балів min-max
<b>ТЕМА 1. Особливості вивчення психології ділового спілкування</b>			
Лекції (2 години)	<u>Стислий зміст.</u> Що вивчає психологія ділового спілкування? Соціально-психологічні особливості процесу спілкування. Види та рівні спілкування. Функції спілкування. Психологічні бар'єри в спілкуванні.	Участь в обговоренні, зворотній зв'язок	0-1
Практичні заняття (2 години)	<b>Тема.</b> Психологія ділового спілкування як наука <u>Стислий зміст.</u> Предмет, об'єкт, мета, завдання дисципліни «Психологія ділового спілкування». Соціально-психологічна специфіка спілкування, структура спілкування, види спілкування. Рівні та функції спілкування. Поняття, зміст, мета ділового спілкування. Особистість у контексті спілкування. Основні характеристики спілкування. Соціокультурні аспекти спілкування. Етика ділового спілкування та діловий етикет.	Участь в обговоренні Психодіагностичні методики, психологічні вправи, техніки. Письмове виконання завдань. Індивідуальні завдання	0-6
Самостійна робота (9 годин)	<u>Стислий зміст.</u> Робота з науковою літературою. Конспектування, складання тезисів щодо додаткової літератури з вивченого матеріалу. Виконання рекомендованих психодіагностичних методик та вправ.	Навчальна робота, письмове представлення підготовленого матеріалу	0-3
<b>Тема 2. Структура ділового спілкування.</b>			
Лекції (2 години)	<u>Стислий зміст.</u> Цілі ділової бесіди. Структура ділового спілкування. Спілкування як	Участь в обговоренні, зворотній зв'язок	0-1

	комунікація. Спілкування як взаємодія. Механізми та ефекти міжособистісного сприйняття.		
Практичні заняття (2 години)	Тема. Особливості ділового спілкування <u>Стислий зміст.</u> Ділове спілкування: зміст, мета, засоби, функції, форми, сторони, види, бар'єри. Засоби спілкування - способи кодування, передачі, переробки й розшифровки інформації, переданої в процесі спілкування від однієї живої істоти іншій. Функції спілкування: інструментальна, інтегративна, функція самовираження, трансляційна функція.	Участь в обговоренні Психодіагностичні методики, психологічні вправи, техніки. Письмове виконання завдань. Індивідуальні завдання	0-6
Самостійна робота (9 годин)	<u>Стислий зміст.</u> Робота з науковою літературою. Конспектування, складання тезисів щодо додаткової літератури з вивченого матеріалу. Виконання рекомендованих психодіагностичних методик та вправ.	Навчальна робота, письмове представлення підготовленого матеріалу	0-3
<b>Тема 3. Психологічні особливості ділового спілкування</b>			
Лекції (2 години)	<u>Стислий зміст.</u> Структура акту спілкування. Вміння слухати співрозмовника. Види слухання. Техніки активного слухання. Встановлення зворотного зв'язку в процесі спілкування. Критика та схвалення, як основні форми зворотного зв'язку.	Участь в обговоренні, зворотній зв'язок	0-1
Практичні заняття (2 години)	Тема. Ділові комунікації <u>Стислий зміст.</u> Вміння слухати співбесідника. Види слухання. Техніки активного слухання. Встановлення зворотного зв'язку в процесі спілкування. Критика та схвалення, як основні форми зворотного зв'язку. Встановлення психологічного контакту. Техніки «психологічного залицяння». Розрив психологічного контакту. Основи психологічного супроводу міжособистісного спілкування.	Участь в обговоренні Психодіагностичні методики, психологічні вправи, техніки. Письмове виконання завдань. Індивідуальні завдання	0-6
Самостійна робота (9 годин)	<u>Стислий зміст.</u> Робота з науковою літературою. Конспектування, складання тезисів щодо додаткової літератури з вивченого матеріалу. Виконання рекомендованих психодіагностичних методик та вправ.	Навчальна робота, письмове представлення підготовленого матеріалу	0-3
<b>Тема 4. Ведення ділової бесіди. Особливості підготовки та ведення ділових переговорів.</b>			
Лекції (2 години)	<u>Стислий зміст.</u> Поняття та функції ділової бесіди. Структура ділової бесіди. Етапи ведення ділової бесіди та переговорів. Психологічні прийоми впливу на партнера в процесі проведення ділової бесіди. Особливості спілкування через перекладача. Організація ділового прийому.	Участь в обговоренні, зворотній зв'язок	0-1
Практичні заняття (2 години)	Тема. Лідерство та керівництво. Конфлікти в колективі. <u>Стислий зміст.</u> Проблема лідерства. Типи лідерів. Лідерство і керівництво. Функції керівника. Стили керівництва. Конфлікти: причини виникнення, види. Структура	Участь в обговоренні Психодіагностичні методики, психологічні вправи, техніки. Письмове виконання	0-6

	і стадії протікання конфліктів. Методи розв'язання конфліктів.	завдань. Індивідуальні завдання	
Самостійна робота (9 годин)	<u>Стислий зміст.</u> Робота з науковою літературою. Конспектування, складання тезисів щодо додаткової літератури з вивченого матеріалу. Виконання рекомендованих психодіагностичних методик та вправ.	Навчальна робота, письмове представлення підготовленого матеріалу	0-3
<b>Тема 5. Ділова взаємодія в робочій групі.</b>			
Лекції (2 години)	<u>Стислий зміст.</u> Поняття робочої групи. Особливості взаємовідносин в робочій групі. Проблема лідерства та типи лідерів. Функції керівника. Лідерство і керівництво: відмінності. Стили керівництва.	Участь в обговоренні, зворотній зв'язок	0-1
Практичні заняття (2 години)	Тема. Психологічні особливості ділового спілкування. Ділова бесіда. Ділові переговори. <u>Стислий зміст.</u> Ділова розмова як особлива різновидність ділового мовлення. Особливості ведення ділової бесіди. Проведення ділової наради. Ділові переговори: підготовка, ведення, аналіз результатів. Стратегії ведення та тактичні прийоми ведення переговорів.	Участь в обговоренні Психодіагностичні методики, психологічні вправи, техніки. Письмове виконання завдань. Індивідуальні завдання	0-6
Самостійна робота (9 годин)	<u>Стислий зміст.</u> Робота з науковою літературою. Конспектування, складання тезисів щодо додаткової літератури з вивченого матеріалу. Виконання рекомендованих психодіагностичних методик та вправ.	Навчальна робота, письмове представлення підготовленого матеріалу	0-3
<b>Тема 6. Особливості виникнення, протікання та подолання конфліктів</b>			
Лекції (2 години)	<u>Стислий зміст.</u> Поняття конфлікту. Причини виникнення конфліктів. Функції конфлікту. Види конфліктів. Форми прояву конфліктів. Структура і стадії протікання конфлікту. Стратегія поведінки в конфліктній ситуації. Методи розв'язання конфліктів.	Участь в обговоренні, зворотній зв'язок	0-1
Практичні заняття (2 години)	Тема. Активне слухання. Позичі «Я» в спілкуванні: концепція транзактного аналізу. Мотивування як мистецтво переконувати <u>Стислий зміст.</u> Активне слухання: причини неправильного слухання; техніки активного слухання. Прийоми «психологічного залицання». Позичі «Я» в спілкуванні: концепція транзактного аналізу для психології спілкування; види транзакцій у спілкуванні. Зворотний зв'язок у спілкуванні та масових комунікаціях: поняття та його форми; правила подавання та сприйняття зворотного зв'язку; правила подавання критики; правила подавання схвалення. Мотивування як мистецтво переконувати: методи примушення та заохочення у мотивуванні співрозмовника.	Участь в обговоренні Психодіагностичні методики, психологічні вправи, техніки. Письмове виконання завдань. Індивідуальні завдання	0-6

	Концепції основних потреб та мотивів людини, що виявляються у спілкуванні; правила мотивування співрозмовника та масової аудиторії.		
Самостійна робота (9 годин)	<u>Стислий зміст.</u> Робота з науковою літературою. Конспектування, складання тезисів щодо додаткової літератури з вивченого матеріалу. Виконання рекомендованих психодіагностичних методик та вправ.	Навчальна робота, письмове представлення підготовленого матеріалу	0-3
<b>Тема 7. Етикет ділової людини. Етикет використання ділових комунікацій</b>			
Лекції (2 години)	<u>Стислий зміст.</u> Корпоративна культура: поняття, завдання, принципи та її функції. Особливості іміджу ділової людини. Вимоги до ділового одягу: чоловічого та жіночого. Особливості оформлення візитної картки. Вимоги до оформлення офісу. Правила спілкування по телефону. Правила ділового листування. Психологічні особливості публічного виступу. Етикет роботи з комп'ютером та оргтехнікою. Етикет роботи в комп'ютерних мережах. Етикет користування електронною поштою.	Участь в обговоренні, зворотній зв'язок	0-1
Практичні заняття (2 години)	Тема. Етикет ділової людини. Організація ділового прийому <u>Стислий зміст.</u> Зовнішній вигляд та імідж ділової людини. Чоловічий одяг, взуття та аксесуари. Жіночий одяг, взуття та аксесуари. Вимоги до оформлення офісу. Поняття та основні види офіційних прийомів. Правила організації офіційних прийомів. Особливості складання списку гостей. Особливості розсадки гостей за столом. Правила поведінки за столом.	Участь в обговоренні Психодіагностичні методики, психологічні вправи, техніки. Письмове виконання завдань. Індивідуальні завдання	0-6
Самостійна робота (8 годин)	<u>Стислий зміст.</u> Робота з науковою літературою. Конспектування, складання тезисів щодо додаткової літератури з вивченого матеріалу. Виконання рекомендованих психодіагностичних методик та вправ.	Навчальна робота, письмове представлення підготовленого матеріалу	0-3
Підсумковий контроль		залік	



## Критерії оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Вимоги
<b>90 – 100</b>	<b>A</b>	<p><u>Знати:</u> матеріал навчальної дисципліни у повному обсязі, основні теоретико-методологічні положення, концептуальні підходи та наукові узагальнення; закономірності та особливості розвитку, функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань; валідний та надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) для проведення психологічного дослідження та надання психологічної допомоги; алгоритми оптимального застосування та використання опанованого матеріалу в професійній діяльності;</p> <p><u>Вміти:</u> формулювати мету, завдання дослідження, володіти навичками збору первинного матеріалу, дотримуватися процедури дослідження; рефлексувати та критично оцінювати результати психологічних досліджень, формулювати аргументовані висновки; презентувати результати власних досліджень усно / письмово; застосовувати знання у практичних ситуаціях, обґрунтовано приймати необхідні рішення як у стандартних, так й нестандартних соціальних ситуаціях, у відповідності до опанованих знань з даної дисципліни.</p>
<b>82 – 89</b>	<b>B</b>	<p><u>Знати:</u> матеріал навчальної дисципліни, основні теоретико-методологічні положення, концептуальні підходи з незначними неточностями; закономірності та особливості розвитку, функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань; валідний та надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) для проведення психологічного дослідження та надання психологічної допомоги припускаючи несуттєві помилки.</p> <p><u>Вміти:</u> формулювати мету, завдання дослідження, володіти навичками збору первинного матеріалу, дотримуватися процедури дослідження; рефлексувати та критично оцінювати результати психологічних досліджень, формулювати аргументовані висновки; презентувати результати власних досліджень усно / письмово; застосовувати знання у практичних ситуаціях, але не достатньо обґрунтовано приймати необхідні рішення як у стандартних, так й нестандартних соціальних ситуаціях, у відповідності до опанованих знань з даної дисципліни.</p>
<b>74 – 81</b>	<b>C</b>	<p><u>Знати:</u> матеріал навчальної дисципліни, основні теоретико-методологічні положення, концептуальні підходи припускаючи незначні помилки; закономірності та особливості розвитку, функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань, але з неточностями та помилками; валідний та надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) для проведення психологічного дослідження та надання психологічної допомоги припускаючи несуттєві помилки.</p> <p><u>Вміти:</u> формулювати мету, завдання дослідження, володіти навичками збору первинного матеріалу, але припускати помилок у дотриманні процедури дослідження; недостатньо рефлексувати результати психологічних досліджень та формулювати висновки; презентувати результати власних досліджень усно / письмово; застосовувати знання у практичних ситуаціях, але не достатньо обґрунтовано приймати необхідні рішення як у стандартних, так й нестандартних соціальних ситуаціях, у відповідності до опанованих знань з даної дисципліни.</p>

64 – 73	D	<p><u>Знати:</u> матеріал навчальної дисципліни, основні теоретико-методологічні положення, концептуальні підходи на задовільному рівні, припускаючи помилки та неточності; закономірності та особливості розвитку, функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань, але з помилками та неточностями; валідний та надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) для проведення психологічного дослідження та надання психологічної допомоги припускаючи суттєві помилки.</p> <p><u>Вміти:</u> формулювати мету, завдання дослідження, володіти навичками збору первинного матеріалу, але припускати помилок у дотриманні процедури дослідження; формулювати висновки з недостатньою аргументацією; презентувати результати власних досліджень усно; застосовувати знання у практичних ситуаціях, але припускати суттєвих помилок щодо обґрунтування прийнятих рішень як у стандартних, так й нестандартних соціальних ситуаціях, у відповідності до опанованих знань з даної дисципліни.</p>
60 – 63	E	<p><u>Знати:</u> матеріал навчальної дисципліни в обмеженому обсязі, припускати плутанини щодо основних теоретико-методологічних положень дисципліни; вибірково психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) для проведення психологічного дослідження</p> <p><u>Вміти:</u> формулювати мету, завдання дослідження, володіти навичками збору первинного матеріалу, але припускати суттєвих помилок; вибірково застосовувати знання на практиці.</p>
35 – 59	Fx	<p><u>Знати:</u> незнання значної частини навчального матеріалу та суттєві помилки в орієнтації щодо фундаментальних положень дисципліни.</p> <p><u>Вміти:</u> невміння застосовувати знання на практиці, що передбачає повторне вивчення початкового матеріалу.</p>
0 – 34	F	<p><u>Знати:</u> незнання більшої частини навчального матеріалу та основних фундаментальних положень дисципліни.</p> <p><u>Вміти:</u> суттєве невміння застосовувати знання на практиці, що робить неможливим подальше навчання без обов'язкового повторного вивчення навчального матеріалу.</p>