

Силабус курсу:

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

**Ступінь вищої
освіти:**

бакалавр

Спеціальність:

053 Психологія, Практична Психологія
231 Соціальна робота
061 Журналістика
014 Середня освіта
014 Середня освіта
015 Професійна освіта
035 Філологія
227 Терапія та реабілітація
226 Фармація, промислова фармація
184 Гірництво
051 Економіка
076 Підприємництво та торгівля
073 Менеджмент
075 Маркетинг
071 Облік і оподаткування
072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
241 Готельно-ресторанна справа
242 Туризм і рекреація
292 Міжнародні економічні відносини
273 Залізничний транспорт
274 Автомобільний транспорт
275.02 Транспортні технології
275.03 Транспортні технології
192 Будівництво та цивільна інженерія
132 Матеріалознавство
105 Прикладна фізика та наноматеріали
033 Філософія
032 Історія та археологія
034 Культурологія
081 Право
029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
131 Прикладна механіка
133 Галузеве машинобудування
141 Електроенергетика, електротехніка та електромеханіка
161 Хімічні технології та інженерія

101 Екологія
182 Технології легкої промисловості
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

Рік підготовки:	3 ий
Семестр викладання:	5 семестр / осінь
Кількість кредитів ЄКТС:	3
Мова(-и) викладання:	українська
Вид семестрового контролю	залік

Автор курсу та лектор:

доктор психол. наук, проф. Бохонкова Юлія Олександрівна
вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові
завідувачка кафедри психології та соціології

посада

<u>bohonkova@snu.edu.ua</u>	<u>+38-050 730 30 39</u>	Вайбер за номером	згідно з графіком консультації
електронна адреса	телефон	месенджер	

Викладач практичних занять:*

ст. викл. Пелешенко Олена Вікторівна

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

старший викладач кафедри психології та соціології

посада

<u>peleshenko@snu.edu.ua</u>	<u>+38-050 874 33 27</u>	Вайбер за номером	згідно з графіком консультації
електронна адреса	телефон	месенджер	

Анотація навчального курсу

Цілі вивчення курсу: сприяння формуванню у майбутніх фахівців, ділових людей відповідних психологічних і моральних якостей як необхідних умов їх повсякденної професійної діяльності та поведінки, змінення та удосконалення діяльності особистості в умовах ділового спілкування й соціального партнерства.

Результати навчання:

1. Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання.
2. Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.
3. Здійснювати пошук інформації з різних джерел, у т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, для вирішення професійних завдань.
4. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.
5. Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника.
6. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.
7. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

Мета курсу (набуті компетентності)

В наслідок вивчення даного навчального курсу здобувач вищої освіти набуде наступних загальних компетентностей:

1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
2. Здатність приймати обґрунтовані рішення.
3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
4. Навички міжособистісної взаємодії.
5. Здатність працювати в команді.
6. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1.	Особливості вивчення психології ділового спілкування	2/0/2	Що вивчає психологія ділового спілкування? Соціально-психологічні особливості процесу спілкування. Види та рівні спілкування. Функції спілкування. Психологічні бар'єри в спілкуванні.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
2.	Структура ділового спілкування.	2/0/2	Цілі ділової бесіди. Структура ділового спілкування. Спілкування як комунікація. Спілкування як взаємодія. Механізми та ефекти міжособистісного сприйняття.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
3.	Психологічні особливості ділового спілкування	2/0/2	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 Тести Індивідуальні завдання
4.	Ведення ділової бесіди. Особливості підготовки та ведення ділових переговорів.	2/0/2	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 Тести Індивідуальні завдання
5.	Ділова взаємодія в робочій групі.	2/0/2	Поняття робочої групи. Особливості взаємовідносин в робочій групі. Проблема лідерства та типи лідерів. Функції керівника. Лідерство і керівництво: відмінності. Стили керівництва.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
6.	Особливості виникнення, протікання та подолання конфліктів	2/0/2	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 Тести Індивідуальні завдання
7.	Етикет ділової людини. Етикет використання ділових комунікацій	2/0/2	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 Тести Індивідуальні завдання

Рекомендована література

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленева комунікація: Підручник. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. - 472с.
2. Варій М. Й. Психологія: навчальний посібник / М. Й. Варій. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 288 с.
3. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: Навчальний посібник. – К.: КМ Academia, 2014.
4. Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. – К.: Либідь, 2005. – 464 с.
5. Зубенко Л.Г. Культура ділового спілкування: Навчальний посібник / Зубенко Л.Г. – К.: ЕксОб, 2015.
6. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навчальний посібник. – Х.: НФаУ, 2011. – 132 с.
7. Карнегі Дейл. Як завоювати друзів та впливати на людей. – Харків: ВАТ «Харків. книж. ф-ка ім. М.В.Фрунзе», 2005.

8. Корольчук М.С., Осьодло В.І. Психодіагностика/ Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2012 – 400 с.

10. Ковальчук М. С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Ковальчук, В. М. Крайнюк, В. М. Марченко; за заг. ред. М. С. Корольчука. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2007. – 320 с.

11. Ложкин Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посібник / Г.В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К.: «Професіонал», 2006.

12. Максименко С. Д. Загальна психологія: навчальний посібник / С. Д. Максименко. – Вид. друге, перероб. та допов. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.

13. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С. Д. Максименко, М. М. Заброцький. – К.: Главник, 2005. – 112 с.

14. Мацюк Зоряна. Українська мова професійного спілкування: навчальний посібник / Зоряна Мацюк, Ніна Станкевич. – К.: Каравела, 2005. – 325 с.

15. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: навчальний посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 448 с.

16. Попіль М.І. Психологічні проблеми спілкування. Тексти лекцій / М.І. Попіль. – Дрогобич: Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2010.

17. Сушик І.В. Етика та деонтологія соціального працівника: навч. посіб./ – Луцьк: ІВВ Луцький НТУ, 2020. – 188 с.

18. Семиченко В.А. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування: Навчальний посібник. Веселка, 2014.

19. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник / І. О. Трухін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.

20. Фандрайзинг: основні особливості та форми: метод. посіб. / О.І. Шнирков, І.О. Мінгазутдінов. 1- ше вид. – К.: Ін-т міжнар. Відн. КНУ ім. Т.Шевченка, 2000. – 50 с.

21. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник / М. М. Філоненко. – К.: Центр навчальної літератури, 2008. – 224 с.

22. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.

23. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. – 2-ге вид., випр. та допов. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.

24. Чмут Т.К. Культура спілкування: Навчальний посібник. – Харків: ХІРУП, 2013.

26. Юрій М.Т. Етногенез та менталітет українського народу. – К.: Кондор, 2007 - 262с.

27. Наварро Дж. Н15 Словник мови тіла. Секрети невербальної комунікації / Джо Наварро ; пер. з англ. А. Легконця. — Х. : Віват, 2021. — 192 с. — (Серія «Саморозвиток», ISBN 978-966-942-827-1).

28. Анатомія брехні. Колишні офіцери ЦРУ навчать вас виявляти обман [Текст] : [пер. з англ.] / Ф. Г'юстон [та ін.]. - Харків : Віват, 2019. - 207 с.

29. Сара Найт. Магічне мистецтво ігнорування / Сара Найт ; пер. з англ. І. Гнатковської. — Х. : Віват, 2019. — 176 с. — (Серія «Саморозвиток», ISBN 978-966-942-827-1). ISBN 978-966-942-978-0 (укр.)

30. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях / В.Л.Зливков, С.О. Лукомська, О.В. Федан. – К.: Педагогічна думка, 2016. – 219 с.

31. Галян І. М. Психодіагностика : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / І. М. Галян. — К. : Академвидав, 2009. — 464 с

32. Корольчук М. С. Психодіагностика : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Корольчук. — К. : Ніка Центр, 2007. — 400 с.

33. Хміляр О. Психологія символічної регуляції дій і вчинків особистості : [монографія] / О.Ф. Хміляр. – К.: ТОВ «Контекст Україна», 2016. – 380 с

34. Бугай Н. І. Український етикет / Н. І. Бугай. – К. : «Бібліотека українця», 2002. – Кн. 2 : Етикет дорослої людини. – 256 с.

35. Бугай Н. І. Український етикет / Н. І. Бугай. – К. : «Бібліотека українця», 2003. – Кн. 3 : Етикет професійний. – 192 с.

36. 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.

37. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Т. А. Стоян. – К. : «Центр навчальної літератури», 2004. – 232 с.

Методичне забезпечення

1. Методичні вказівки до виконання контрольних робіт з дисципліни "Психологія ділового спілкування" (для здобувачів заочного відділення різних освітніх програм) / Укл. : Ю. О. Бохонкова, О. В. Пелешенко. – Київ: вид-во СНУ ім. В. Даля, 2022.

2. Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни "Психологія ділового спілкування" (для здобувачів денного та заочного відділення різних освітніх програм) / Укл. : Ю. О. Бохонкова, О. В. Пелешенко. – Київ: вид-во СНУ ім. В. Даля, 2022.

3. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни "Психологія ділового спілкування" (для здобувачів денного та заочного відділення різних освітніх програм) / Укл. : Ю. О. Бохонкова, О. В. Пелешенко. – Київ: вид-во СНУ ім. В. Даля, 2022.

4. Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання здобувач може отримати визначену кількість балів:

Інструменти та завдання	Кількість балів
Участь в обговоренні	10 (по 0,72 балів за 1 ЛК)
Практичні заняття	28 (7 практичних по 4 бали за 1 ПК)
Самостійна робота (контрольні роботи, реферати, есе, презентації, опрацювання наукової літератури тощо)	32
Підсумковий екзаменаційний (заліковий) тест	30
Разом	100

Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

Плагіат та академічна доброчесність:

Під час виконання завдань здобувач має дотримуватись політики академічної доброчесності. Запозичення (використання ідей, розробок, тверджень, статистичних або експериментальних відомостей інших авторів) повинні бути оформлені відповідними посиланнями на першоджерела. Списування або копіювання є категорично забороненими. Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаково для всіх здобувачів. Здобувачі вищої освіти самостійно виконують навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей).

Перезарахування кредитів, отриманих у неформальній освіті:

Здобувач вищої освіти може пройти певні онлайн-курси, які пов'язані з темами дисципліни, на онлайн-платформах. При поданні документу про проходження курсу здобувачу можуть бути перезараховані певні теми курсу та нараховані бали за завдання. Положення про порядок зарахування результатів навчання, отриманих в формальній та неформальній освіті, розміщено на сайті університету <https://snu.edu.ua/index.php/university/sfera-poshyrennya-suya-v-snu-im-v-dalya/informatsijna-kartka-dokumenta-87/>

Завдання і заняття:

Усі 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.

Поведінка в аудиторії:

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

Під час занять здобувачі вищої освіти:

- дотримуються етичних правил поведіння;
- знаходяться на своєму навчальному місці;
- не заважають викладачу проводити заняття та іншим здобувачам навчатися.

Під час контролю знань здобувачі вищої освіти:

- 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.