

Форма № 09/18  
Затверджена рішенням вченої ради  
ІДГУ  
від 30.08.2018 р., протокол № 1

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ УКРАЇНСЬКОЇ ФІЛОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНИХ НАУК  
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ТА ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

Навчально-методичною радою ІДГУ  
Протокол № 4 від 15.08 2019 р.

Голова НМР  Н. М. Кольцун

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Психологія ділового спілкування**

освітній ступінь бакалавр  
*(назва освітнього ступеня)*

галузь знань для всіх галузей знань  
*(шифр і назва галузі знань)*

спеціальність для всіх спеціальностей  
*(код і назва спеціальності (предметної спеціальності або спеціалізації))*  
(спеціалізація)

освітня програма для всіх освітніх програм  
*(назва освітньої програми)*

тип дисципліни вибіркова  
*(обов'язкова / вибіркова / факультативна)*

**ПОГОДЖЕНО:**

Гарант освітньо-професійної програми

  
Васильєва О.А.

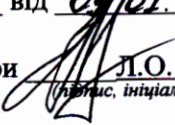
(підпис, ініціали, прізвище)

**РЕКОМЕНДОВАНО:**

кафедрою загальної та практичної психології

протокол № 6 від 09/01. 2019

Завідувач кафедри

  
Л.О. Прокоф'єва

(підпис, ініціали, прізвище)

**ПОГОДЖЕНО:**

Голова науково-методичної ради факультету

Циганок І.Б.

(підпис, ініціали, прізвище)

**Розробники програми:** Васильєва Ольга Анатоліївна

кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри загальної та практичної психології

**Рецензенти програми:** Кічук Антоніна Валеріївна

кандидат психологічних наук,

доцент кафедри загальної та практичної психології

## 1. ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна	Заочна
Кількість кредитів: 4	Лекції:	
	20	6
Модуль: 1	Практичні заняття:	
Загальна кількість годин: 120	-	-
Рік вивчення дисципліни за навчальним планом: 2	Лабораторні заняття:	
	-	-
Семестр: 3	Семінарські заняття:	
	28	6
Тижневе навантаження (год.):	Консультації:	
- аудиторне: 2	-	-
- самостійна робота: 6	Індивідуальні заняття:	
Форма підсумкового контролю: залік	-	-
Мова навчання: українська	Самостійна робота:	
	72	108

## 2. МЕТА ДИСЦИПЛІНИ

**Предмет** вивчення навчальної дисципліни: закономірності психологічних стосунків та поведінки людей в процесі ділового спілкування.

**Метою** вивчення дисципліни є: формування у студентів системи наукових уявлень щодо психології ділового спілкування, компетентність в спілкуванні, параметри ділового спілкування, розвиток професійної компетентності завдяки засвоєнню знань в галузі психології ділового спілкування.

**Передумови** для вивчення дисципліни: оволодіння фаховими компетентностями, що формуються під час вивчення дисциплін «Історія психології», «Загальна психологія», «Філософія», «Психологія управління», «Педагогічна психологія».

**Міждисциплінарні зв'язки** проблематика курсу пов'язана з дисциплінами «Загальна психологія», «Конфліктологія», «Педагогічна психологія», «Соціальна психологія».

## 3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

1. **Знання:** знати понятійно-категоріальний апарат дисципліни; структуру та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; особливості комунікації, її основні організаційні проблеми, психологічні особливості публічного виступу; вербальні і невербальні засоби спілкування; етичні правила розподілу ролей у взаємодії ділових людей; технології проведення ділових бесід; психологічні особливості проведення ділових переговорів.

2. *Уміння*: застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; бути здатним реалізувати публічний виступ у професійній діяльності, писати резюме, проходити співбесіду при прийомі на роботу; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні; використовувати етичні правила у діловій взаємодії; володіти технологіями проведення ділових бесід та ділових переговорів.

3. *Комунікація*: емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості, демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань

4. *Автономність та відповідальність*: здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; здійснювати реферування наукових джерел, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки; демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.

#### 4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Назви модулів / тем	Кількість годин (денна форма навчання)							Кількість годин (заочна форма навчання)						
		Аудиторні	Лекції	Семинарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Індивідуальні заняття	Самостійна робота	Аудиторні	Лекції	Семинарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Індивідуальні заняття	Самостійна робота
1.	Ділове спілкування як навчальна дисципліна та її завдання	4	2	2	-	-	-	5	2	2					8
2.	Технологія етикет ділового спілкування	4	2	2	-	-	-	5	2		2				10
3.	Способи ділового спілкування	4	2	2	-	-	-	5	2	2					10
4.	Вербальні і невербальні способи спілкування	6	2	4	-	-	-	7	2		2				10
5.	Основні проблеми комунікації в організації	6	2	4	-	-	-	10	2	2					10
6.	Ділова бесіда як форма	6	2	4	-	-	-	8	2		2				10

	спілкування														
7.	Обман і маніпуляції в діловій комунікації	6	2	4	-	-	-	8							10
8.	Секрети успішного виступу	4	2	2	-	-	-	5							12
9.	Імідж ділової людини.	4	2	2	-	-	-	10							12
10.	Проведення переговорів партнерами	4	2	2	-	-	-	5							12
<b>Проміжний контроль</b>								4							4
<b>Разом:</b>		48	20	28				72	12	6	6				108

## **5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **5.1. Зміст навчальної дисципліни за темами**

#### *Тема 1. Ділове спілкування як навчальна дисципліна та її завдання*

Сутність та завдання дисципліни. Поняття ділового спілкування, особливості. Форми і види ділового спілкування. Структура, цілі, функції спілкування. Проблеми спілкування, їх причини і подолання.

#### *Тема 2. Технологія і етикет ділового спілкування*

Значення технології передачі інформації. Обмін діловою інформацією. Канали сприйняття інформації. Прийоми керівництва увагою. Техніка побудови питань. Мистецтво слухати. Діловий етикет.

#### *Тема 3. Способи ділового спілкування*

Повідомлення як спосіб спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування. Маніпулювання та актуалізація. Моделі спілкування. Стили спілкування. Стратегії та тактики спілкування.

#### *Тема 4. Вербальні і невербальні способи спілкування*

Мова як основний засіб вербальної комунікації. Основні функції мови. Мовлення, мовленнєва діяльність. Види мовленнєвої діяльності. Слухання в діловій комунікації. Види слухання. Бар'єри ефективного слухання. Невербальні засоби комунікації. Типологія невербальних засобів комунікації. Візуальний контакт. Психологічні та паралінгвістичні особливості невербального спілкування. Міжнародні відмінності невербального спілкування.

#### *Тема 5. Основні проблеми комунікації в організації*

Міфи ділової комунікації. Зміст бар'єрів ділової комунікації в організації. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри. Причини бар'єрів комунікації.

#### *Тема 6. Ділова бесіда як форма спілкування*

Функції бесіди. Види бесіди. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Проведення ділової бесіди. Правила етикету. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Співбесіда при прийомі на роботу.

#### *Тема 7. Обман і маніпуляції в діловій комунікації*

Ознаки обману при діловій комунікації. Вербальні сигнали. Фізіологічні симптоми брехні співбесідника. Міміка і жестикуляція при нещирості співбесідника. Поняття і причини маніпуляції в діловій комунікації. Типологія маніпуляторів і маніпуляцій. Способи захисту від маніпуляцій у діловій комунікації, прийоми маніпуляцій.

#### *Тема 8. Секрети успішного виступу*

Встановлення контакту з аудиторією. Види уваги аудиторії. Початок виступу. Способи утримання уваги. Закінчення виступу. Відповіді на питання. Аналіз виступу. Бар'єри у взаємодії. Вплив типів особистості на взаємини між партнерами. Бар'єри сприйняття і розуміння. Комунікативні бар'єри. Невихованість і грубість партнера. Подолання бар'єрів у спілкуванні.

#### *Тема 9. Імідж ділової людини*

Поняття іміджу, пріоритетні якості. Соціально-психологічна природа іміджу. Імідж в контексті символічної комунікації. Імідж в системі індивідуальної поведінки і соціального впливу.

#### *Тема 10. Проведення переговорів з партнерами*

Створення сприятливого психологічного клімату під час переговорів. Принципи переговорів. Прийоми підтримки уваги. Рекомендації щодо розвитку ефективного слухання. Правила підтримки сприятливої психологічної атмосфери. Вислуховування партнера як психологічний прийом. Техніка і тактика аргументації. Формування переговорного процесу. Правила успіху переговорів. Національні стилі ведення переговорів. Рекомендації щодо принципового ведення переговорів.

### **5.2. Тематика семінарських занять.**

*Тема 1.* Ділове спілкування як навчальна дисципліна та її завдання

*Тема 2.* Технологія і етикет ділового спілкування

*Тема 3.* Способи ділового спілкування

*Тема 4.* Вербальні і невербальні способи спілкування

*Тема 5.* Основні проблеми комунікації в організації

Тема 6. Ділова бесіда як форма спілкування

Тема 7. Обман і маніпуляції в діловій комунікації

Тема 8. Секрети успішного виступу

Тема 9. Імідж ділової людини

Тема 10. Проведення переговорів з партнерами

### 5.3. Організація самостійної роботи студентів.

№ з/п	Вид роботи	Кількість годин (денна форма)	Кількість годин (заочна форма)	Форми звітності
1.	<b>Тема 1.</b> Питання для самостійного опрацювання. <ul style="list-style-type: none"><li>• Порівняйте поняття «мова», «знак», «значення».</li><li>• Як пов'язані «спілкування» і «відношення», «спілкування» і «комунікація».</li><li>• Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.</li><li>• Психологічні прийоми впливу на партнера.</li><li>• Керівництво увагою в процесі ділового спілкування.</li></ul>	5	8	Конспект
2.	<b>Тема 2.</b> Питання для самостійного опрацювання <ul style="list-style-type: none"><li>• Форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.</li><li>• Особливості ділового спілкування по телефону.</li><li>• Візитна картка ділової людини.</li><li>• Візуальні ознаки злочинців.</li><li>• Техніка і тактика аргументації.</li></ul>	5	10	Конспект
3.	<b>Тема 3.</b> Питання для самостійного опрацювання. <ul style="list-style-type: none"><li>• Механізми психологічного впливу в процесі спілкування.</li><li>• Формулювання відмови в діловому спілкуванні.</li><li>• Стили керівництва.</li><li>• Психологічні бар'єри сприймання і розуміння.</li></ul>	5	10	Конспект
4.	<b>Тема 4.</b> Проведіть самодіагностику, використовуючи діагностичний матеріал «Рівень володіння невербальними компонентами в процесі ділового спілкування». Проаналізуйте результати діагностики. Тест «Рівень володіння невербальними компонентами в процесі ділового спілкування». Пройдіть тест «Чи розумієте ви мову міміки?» <a href="http://psyberia.ru/tests/gesture/">http://psyberia.ru/tests/gesture/</a> За результатами тесту окресліть шляхи подальшого самовдосконалення. Здійсніть спостереження за спілкуванням людей навколо, знайдіть і опишіть аспекти ділового спілкування в зібраному матеріалі. Здійсніть спостереження за засобами ділового спілкування однокурсників або оточуючих людей, які засоби спілкування вони використовують частіше, які рідше? При зверненні в офіційну установу здійсніть спостереження за діяльністю співробітників. Чим відрізняється	7	10	Конспект

	їх спілкування з відвідувачами в вербальних і невербальних компонентах?			
5.	<p><b>Тема 5.</b> Уважно вивчить теоретичний матеріал.</p> <p>Розкрийте невербальні і вербальні засоби ділового спілкування. Розкрийте кінесічні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка).</p> <p>Охарактеризувати проксемічні особливості невербального спілкування.</p> <p>Розкрити психологічні та паралінгвістичні особливості невербального спілкування.</p> <p>Зробіть виписки основних понять з даної теми в словник психологічних термінів.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Окресліть напрями роботи над собою, для того щоб не стати причиною комунікативних бар'єрів.</li> <li>2. Назвіть емоції, які впливають на характер взаємодії та міжособистісних стосунків.</li> <li>3. Опишіть якості, вміння, що допомагають підвищенню особистісного впливу.</li> <li>4. Наведіть аргументи прояву впливу однієї людини на інших через владу.</li> </ol> <p><i>Виконайте наступні вправи</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Спробуйте привітатися таким чином, щоб вам посміхнулись у відповідь.</li> <li>2. Спробуйте так перервати тривалу розмову, щоб співрозмовник на вас не образився.</li> <li>3. Спробуйте жартома розрядити ситуацію, остудити закипілі пристрасті.</li> <li>4. Спробуйте так відмовити людині, що звертається до вас з нетактовним або невчасним проханням, щоб не перервати з нею стосунків.</li> <li>5. Спробуйте попроситися так, щоб вас захотілося бачити знову.</li> <li>6. Висловіть свою думку з приводу наступної ситуації. Якщо з вами грубі, ви маєте відповідати грубістю? Прокоментуйте, чи варто спокійно відповідати грубіянові або іншим способом заспокоїти його?</li> </ol>	10	10	Конспект
6.	<p><b>Тема 6.</b> Уважно вивчить теоретичний матеріал.</p> <p>Розкрийте роль, особливості і функції ділової бесіди, основні етапи ділової бесіди, охарактеризуйте їх.</p> <p>Опишіть особливості проведення ділової бесіди.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Визначте правила бесіди і продовжить фразу.</li> <li>1. Якщо до вас звертаються, то ви повинні...</li> <li>2. Якщо з вами розмовляють, то ви повинні...</li> <li>3. Якщо інша людина не чує заданого вами питання, то ви повинні ...</li> <li>4. Якщо учасники бесіди значно старше вас, то ви повинні ...</li> <li>5. Якщо ви не можете сказати нічого доречного, то ...</li> <li>6. Чи існує відмінність між бесідами глибинно-особистісного та ділової спрямованості? Відповідь аргументуйте.</li> <li>7. Уявіть таку ситуацію, вам потрібно відповісти керівникові, який вважає молодість і недосвідченість найбільшим</li> </ol>	8	10	Конспект



	<p>недоліком.</p> <p>8. Вам треба зробити людині зауваження так, щоб не зіпсувати стосунків і не викликати у неї бажання щось виправити у своїх діях, поведінці.</p> <p>9. Уявіть таку ситуацію, ділова розмова закінчилася відмовою партнера прийняти вашу пропозицію. Як ви завершите ділову розмову.</p> <p>10. Ваш співрозмовник слухає мовчки, ніяк не реагує на ваші аргументи. Ваші дії.</p> <p>11. Підготуйтеся до співбесіди і напишіть резюме, використовуючи інформацію сайту. <a href="https://thepoint.rabota.ua/kak-ne-provalyt-sobesedovanye-v-kompanyuu-mechty-12-sovetov">https://thepoint.rabota.ua/kak-ne-provalyt-sobesedovanye-v-kompanyuu-mechty-12-sovetov</a></p>			
7.	<p><b>Тема 7.</b> Питання для самостійного опрацювання.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Використання псевдоаргументації і маніпуляції на переговорах.</li> <li>• Методи пізнання особистості партнера.</li> <li>• Роздратованість в діловому спілкуванні.</li> <li>• Комунікативна агресія.</li> <li>• Принцип справедливості в діловому спілкуванні.</li> </ul> <p>Уважно вивчить теоретичний матеріал. Розкрийте способи впливу на людей під час ділового спілкування.</p> <p>Визначте особливості ділового спілкування. Охарактеризуйте моделі спілкування.</p> <p>Розкрийте стилі спілкування. В словник психологічних термінів випишіть основні поняття з даної теми.</p> <p>Опрацюйте інформацію <a href="http://lifeglobe.net/blogs/details?id=479">http://lifeglobe.net/blogs/details?id=479</a>  <a href="http://soznaniye.at.ua/publ/teorija_lzhi/raspoznavanie_vranja_chast_1/2-1-04">http://soznaniye.at.ua/publ/teorija_lzhi/raspoznavanie_vranja_chast_1/2-1-04</a></p> <p>зробіть конспект щодо розпізнавання брехні. Зробіть висновок, за якими ознаками можна розпізнати маніпулятора.</p> <p style="text-align: center;"><i>Послідовність виконання</i></p> <p>Прочитайте матеріал підручників і інтернет-джерела. Випишіть 25-30 засобів невербальної комунікації і що вони позначають.</p> <p>До кожної правильної відповіді підберіть кілька неправильних відповідей.</p> <p><i>Вправа.</i> У спілкуванні з друзями набувайте навичок наслідування за позою, віддзеркаленням жестів. Прослідкуйте за зміною стану співрозмовника.</p> <p>Спробуйте визначити настрій близької вам людини, прийнявши її позу.</p> <p>Пригадайте приклади маніпуляцій з вашого власного життя. Чи вдалося вам уникнути долі жертви маніпулювання? Яким чином? Якщо ні, то що б ви зробили зараз?</p> <p><i>Вправа.</i> «Чи точно ми можемо визначити, що відчуває інший».</p> <p><i>Завдання.</i> На основі короткочасного спостереження визначити, що відчуває співрозмовник.</p> <p><i>Інструкція.</i> Це завдання виконується сидячи в колі.</p>	8	10	Конспект

	<p>Спочатку один з учасників говорить сусідові справа про його емоційний стан, потім він каже про свій стан; ступінь відповідності цих оцінок визначається спочатку сусідом, а потім усіма іншими. При виконанні цього завдання стан визначається тільки за зовнішнім виглядом партнера.</p> <p>Відзначаємо, що збіг оцінок емоційного стану сприяє встановленню довірливих відносин.</p> <p><i>Аналіз вправи:</i></p> <p>Наскільки збіглися оцінки емоційних станів учасників заняття? За якими ознаками було найлегше визначити емоції сусіда? Вам хотілося, щоб всі дізналися про ваш емоційний стан або, навпаки, ви намагалися його приховати?</p>			
8.	<p><b>Тема 8.</b></p> <p>Уважно вивчити теоретичний матеріал. Розкрити сутність поняття <i>переговорний процес</i>. В словник психологічних термінів зробити виписки основних понять з даної теми.</p> <p>1.Виявити загальні правила проведення ділових бесід, нарад, зборів, дискусій, що враховують закони психології спілкування.</p> <p>2.Опишіть портрет майстерного комунікатора (організатора дискусії, колективного обговорення тощо).</p> <p>3.Дискусія на тему «Стратегії і тактика переговорного процесу».</p> <p>4. Завдання: перевірити здатність поставити себе на місце партнера, зрозуміти його відчуття. Викладач описує, наприклад, наступну ситуацію. Припустимо, що ви попросили друга зібрати для вас певну інформацію. Друг підходить до вас в гарному настрої і повідомляє, що зараз детально розповість про все, що дізнався. Але вам ця інформація вже не потрібна і у вас зараз абсолютно немає часу. Як ви порозумієтеся з другом? Слухачі розбиваються на пари і розігрують цю ситуацію. Враження обговорюються в групі. Викладач ставить питання, що дозволяють з'ясувати здатність до децентрації кожного.</p> <p><i>Домашнє завдання.</i> Спробуйте ненав'язливо поспостерігати за незнайомцем в автобусі, визначити його вік, професію, сімейний стан, настрій. Спробуйте зав'язати з ним розмову і перевірте власні міркування. Як ви вважаєте, яке враження ви справили на незнайомця (ваш зовнішній вигляд, поведінка)? Слухачі по черзі розповідають про «діалог з незнайомим пасажиром».</p> <p>Викладач і решта слухачів оцінюють повноту і гостроту спостережень, обґрунтованість припущень, причини помилок стереотипізації.</p>	5	12	Конспект
9.	<p><b>Тема 9.</b></p> <p>1.Напишіть есе «Бесіда, полеміка, дискусія: структура та психологічні прийоми».</p> <p>«Порівняльний аналіз психологічних особливостей публічного виступу».</p> <p>2. <i>Психологія публічного виступу</i></p> <p><i>Мета:</i> вивчити і систематизувати матеріал про організацію, підготовку і проведення публічного виступу.</p>	10	12	Конспект

	<p><i>Завдання:</i> Підготувати публічний виступ по темі (на вибір студентів). Вимоги до виконання.</p> <p>Надається право вибору теми виступу.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологія слухання.</li> <li>2. Спілкування і характер людини.</li> <li>3. Стратегії взаємодії при веденні переговорів.</li> <li>4. Тактика ведення переговорів.</li> <li>5. Як відповідати на заперечення.</li> <li>6. Структура переговорів і вимоги до спеціалістів, які проводять переговори.</li> </ol> <p>До публічного виступу ставляться такі вимоги:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) чіткість побудови композиції: вступ, зав'язка, основна частина, висновок;</li> <li>2) логічна послідовність викладу матеріалу;</li> <li>3) глибина дослідження і повнота висвітлення питань;</li> <li>4) переконливість аргументації: використовувати не менше трьох аргументів на кожен тезу;</li> <li>5) стислість і точність формулювань;</li> <li>6) грамотне оформлення.</li> </ol> <p>При оцінці роботи враховуються зміст роботи, її актуальність, ступінь самостійності, оригінальність висновків і пропозицій, якість використовуваного матеріалу, а також рівень грамотності (загальний і спеціальний).</p> <p>Проаналізуйте сильні і слабкі сторони власного уміння спілкуватися.</p> <p>Тест «Чи приємно з Вами спілкуватися?»</p> <p>Тест «Вміння викладати свої думки».</p> <p>Аналіз результатів дозволяє кожному продумати програму розвитку навичок публічного виступу.</p>			
10.	<p><b>Тема 10.</b> Подумайте, що потрібно зробити, щоб ваш імідж сприяв успіху в діловій сфері:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) як поліпшити зовнішнє враження;</li> <li>б) яких ділових якостей потрібно набути, які удосконалювати, від яких недоліків характеру необхідно позбавитися.</li> </ol> <p>Як ви вважаєте, чи пов'язано поняття іміджу зі змістом приказки: «За одягом зустрічають, за розумом проводжають»?</p> <p>Поясніть, що конкретно може стояти за висловом <i>Уміє пилу в очі напустити?</i></p> <p>Тест «Оцініть свій імідж».</p>	5	12	Конспект
11.	Підготовка до модульної контрольної роботи	4	4	
	<b>Разом</b>	72	112	

### Тематика індивідуальних завдань

Для індивідуальної роботи пропонується підготовка реферату.

#### Темати рефератів

- Психологічні типи особистості, які проявляються в одязі.
- Категоризація і сприйняття іміджу.
- Формування першого враження в процесі ділового спілкування.

- Побудова образу партнера по спілкуванню.
- Імідж ділової людини.
- Роль, особливості і функції публічного виступу серед інших видів ділових комунікацій.
- Психологічні особливості масової аудиторії й інструменти впливу.
- Типи аудиторії. Канали сприйняття і канали впливу.
- Зворотній зв'язок під час виступу.
- Підготовка публічного виступу. Активізація слухачів. Аргументація.
- Введення переговорів в несприятливих ситуаціях – контроль над емоціями.
- Роль, особливості і функції ділових переговорів серед інших видів ділових комунікацій.
- Ділові переговори та їх роль в керівництві організацією.
- Психологічна підготовка до переговорів.
- Мистецтво ведення переговорів.
- Маніпуляція в діловому спілкуванні.
- Прийоми маніпуляції та прийоми захисту від маніпуляції.
- Маніпуляція і актуалізація.
- Особливості мовної поведінки партнера.
- Роль етики і етикету в діловій бесіді.
- Ділові бесіди і їх види, організація і проведення ділової бесіди.
- Призначення і види ділових нарад.
- Підготовка ділових нарад.
- Керівництво роботою ділових нарад.
- Комплімент та його роль і місце в діловій бесіді.
- Корпоративна культура в організації.
- Бар'єри ефективного слухання.
- Психологічні бар'єри в спілкуванні. Види і способи подолання.
- Мовленнєва діяльність. Види мовленнєвої діяльності.
- Поняття просторової зони людини і психологічної дистанції спілкування.
- Кінесичні особливості невербального спілкування .
- Невербальні засоби комунікації. Типологія невербальних засобів комунікації.
- Мова як основний засіб вербальної комунікації. Основні функції мови.
- Невербальні сигнали брехні.
- Невербальні сигнали симпатії.
- Маніпулювання в діловому спілкуванні.
- Моделі поведінки.
- Критерії вибору моделі поведінки.
- Тактики спілкування. Вимоги до тактики спілкування.
- Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.

- Правила поведінки ділової людини на зустрічах і презентаціях.
- Національні відмінності в діловому спілкуванні.
- Гендерні відмінності в діловому спілкуванні.
- Вислуховування партнера як психологічний прийом.
- Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
- Місце психології ділового спілкування в системі психологічних дисциплін.
- Ділові комунікації, види.
- Ділове і міжособистісне спілкування.

## 6. ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

6.1. *Форми поточного контролю:* семінарські заняття, індивідуальні завдання, тести.

6.2. *Форми проміжного контролю:* модульна контрольна робота.

6.3. *Форми підсумкового контролю:* залік.

## 7. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Під час поточного контролю оцінюються відповіді студента на семінарських заняттях, результати самостійної роботи з науковою літературою та першоджерелами, а також якість виконання студентом індивідуального завдання, реферату, тестів.

Модульна контрольна робота проводиться в письмовій формі та включає два теоретичні питання, відповіді на які дають можливість оцінити рівень оволодіння теоретичним матеріалом.

Зразок варіанту модульної контрольної роботи:

1. Ділове спілкування як взаємодія. Психологічні аспекти спільної діяльності.
2. Охарактеризувати стилі ділового спілкування.

Відповіді на тест передбачає знаходження у запропонованих варіантах правильної відповіді на питання тестових завдань.

## 8. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

8.1. *Шкала та критерії оцінювання знань студентів.*

**Переведення підсумкового балу за 100-бальною шкалою оцінювання в підсумкову оцінку за традиційною шкалою**

Підсумковий бал	Оцінка за традиційною шкалою
90-100	зараховано
70-89	
51-69	
26-50	не зараховано
1-25	

Схема розподілу балів

<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>70 балів</b> (поточний контроль) – середньозважений бал оцінок за відповіді на семінарських заняттях та виконання індивідуальних завдань, який переводиться у	<b>30 балів</b> (проміжний контроль) – за результатами виконання модульної
------------------------------------	--	--

	100-бальну шкалу з ваговим коефіцієнтом.0,7	контрольної роботи
<b>Мінімальний пороговий рівень</b>	<b>35 балів</b> (поточний контроль)	<b>16 балів</b> (проміжний контроль)

## 8.2. Критерії оцінювання під час аудиторних занять.

«5» - Оцінюється робота студента, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.

«4» - Оцінюється робота студента, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.

«3» – Оцінюється робота студента, який відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні формули, рівняння, закони. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.

«2» - Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань і практичних завдань.

«1» - Оцінюється робота студента, який не в змозі викласти зміст більшості питань теми та курсу, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді.

«0» - Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

### 8.3. Критерії оцінювання індивідуальних завдань.

Вид	Максимальна кількість балів
Виконання тесту	5
Реферат	5
Завдання самостійної роботи до практичних занять	5

«5» - Оцінюється робота студента, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.

«4» - Оцінюється робота студента, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.

«3» – Оцінюється робота студента, який відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні формули, рівняння, закони. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.

«2» - Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань і практичних завдань.

«1» - Оцінюється робота студента, який не в змозі викласти зміст більшості питань теми та курсу, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді.

«0» - Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

#### **8.4. Критерії оцінювання модульної контрольної роботи.**

Максимальна кількість балів за відповідь на 1 питання складає 15 балів. Критеріями оцінювання є: повнота відповіді, здатність критичного аналізу теоретичного матеріалу, вміння наводити аргументи та робити висновки.

#### **8.5. Критерії оцінювання під час підсумкового контролю.**

Підсумкова оцінка виставляється за результатами поточного та проміжного контролю.

## **9. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА**

Технічні засоби (ноутбук, проектор).

## **10. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

### *10.1. Основні джерела*

- Аминов И.И. Психология делового общения. - М.: Омега – Л, 2009.  
[www.twirpx.com/file/575990/](http://www.twirpx.com/file/575990/)
- Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «ЛілеяНВ», – 2015. – 160 с.  
[http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki\\_pracevlasht/dilove\\_spilkuv\\_1.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf)
- Головаха Є.І., Паніна Н.В. Психологія людського взаєморозуміння. – 2-е вид. зі змінами та доп. – К.: Україна – Інститут соціології НАН України. 2002. – 223 с. <http://i-soc.com.ua/assets/files/book/golovaha/gpcv.pdf>
- Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2004. –284с.
- Ковальчук А.С. Основы делового общения: учеб. пособие для студ. вузов. - М.: Дашков и К, 2007.
- Мальханова И.А. Деловое общение: учеб. пособие для вузов. - М.: Академ. Проект: Трикста, 2005. - 224 с.
- Мананикова Е. Н. Деловое общение: учеб. пособие для студ. экон. спец. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2010.
- Мерманн Элизабет. Коммуникация и коммуникабельность: Издательство: Харьков: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. – 296 с.
- Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у двох книгах / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь. Кн.1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. – 2004. – 576 с. [www.twirpx.com/file/1812798/](http://www.twirpx.com/file/1812798/)
- Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.; М-во освіти і науки України / Ю.І. Палеха. – К.: Кондор, 2008.– 356с.



- [http://library.nlu.edu.ua/POLN\\_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA\\_DV.pdf](http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf)
- Семиченко В.А. Психология общения.— К.: «Магістр-S» 1998г. - 152с.
  - Шовкун І.Г. Основи ділової комунікації:Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації». -Запоріжжя:ЗНУ, 2013.  
[http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki\\_pracevlasht/dilove\\_spilkuv\\_1.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf)
  - Чалдини Р. Психология влияния.Убеждай, возействуй, защищайся. 5-у узд. – СПб.:Питер, 2011. – 336 с. <http://lovereads.me/read/66048/2>
  - Етика ділового спілкування: навчальний посібник для вузів / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344с. [http://www.cul.com.ua/preview/Etika\\_dilovogo\\_spilk\\_Gricenko.pdf](http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf)
  - Москаленко В.В. Соціальна психологія: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / В.В. Москаленко ; М-во освіти і науки України, Акад. пед. наук України. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 623 с. [http://www.dut.edu.ua/uploads/1\\_1473\\_26865900.pdf](http://www.dut.edu.ua/uploads/1_1473_26865900.pdf)
  - Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навчальний посібник для вузів/ Ф.І. Хміль. – К.: Академвидав, 2004. – 280 с.
  - Філоненко М.М. Психологія спілкування: навчальний посібник/ М.М. Філоненко. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224с. [file:///D:/User/Downloads/24\\_-\\_%20\(1\).pdf](file:///D:/User/Downloads/24_-_%20(1).pdf)

### *10.2. Допоміжні джерела*

- Бильданова В.Р. Основы психической саморегуляции: Учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений. 2-е изд., доп. / В.Р. Бильданова, Г.Р. Шагивалеева– Елабуга: Изд-во ЕГПУ, 2009. – 116 с.
- Ковальчук В. І. Проблеми управлінського лідерства в професійно-технічній освіті / В. І. Ковальчук // Вісн. післядиплом.--освіти: Зб. наук. праць / Голов. ред. В. В. Олійник. – К.: Геопринт, 2009.– Вип. 11, ч. 1. – С. 101–111.
- Прохоренко Т. Г. Лідерство як форма самоствердження особистості в малій групі. / Прохоренко Т. Г., Зборовська О. П., Носирева Г. А. –Вісник Міжнародного Слов'янського університету: український науково-теоретичний журнал. Ювілейний випуск. – Харків, 2008. – С. 12–18.
- Психологічний клімат колективу / Упоряд.: О.Марінушкіна, за заг. ред. С. Максименко, О. Главник – К.: Главник, 2004. – 96 с.
- Хміль Ф. І. Основи менеджменту: Підручник / Ф. І. Хміль. – К.: Академвидав, 2003. – 608 с.
- Шеклтон В. Психология лидерства в бизнесе / В. Шеклтон. – СПб.: Питер, 2003. – 222с.

### *10.3. Інтернет-ресурси*

- Бібліотека психологічної літератури: <http://psylib.kiev.ua/>
- Українські підручники он-лайн: <http://pidruchniki.ws/>
- Психологічна бібліотека Псі-фактор: <http://psyfactor.org>
- <http://www.nbuv.gov.ua/>-Національна бібліотека України ім.

В.І. Вернадського.

- <http://hklib.npu.edu.ua/> - Наукова бібліотека національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова.
  - <http://www.koob.ru/> - електронна бібліотека «Куб».
- <http://upsihologa.com.ua/> - портал професійних психологів України «У психолога»