



## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

#### **1. Основна інформація про дисципліну**

Тип дисципліни: вибіркова      Форма контролю: залік

Освітній ступінь: бакалавр

Для спеціальності: для всіх спеціальностей

Обмеження для вибору: відсутні

Кількість кредитів (годин): 4 (денна форма: 120 год.: 20 - лекції; 28 - семінарські; 72 - самостійна робота); 4 заочна форма: 120 год.: 6 - лекції; 6 - семінарські; 108 - самостійна робота)

Мова викладання: українська

Презентаційні матеріали:

#### **2. Інформація про викладача (викладачів)**

ПІБ: Васильєва Ольга Анатоліївна

Науковий ступінь, вчене звання, посада: кандидат педагогічних наук, доцент кафедри загальної та практичної психології

Кафедра: кафедра загальної та практичної психології

Робочій e-mail: vasilyeva@idguonline.net

Години консультацій на кафедрі: четвер, 14.40-16.00

#### **3. Цілі дисципліни та результати навчання\***

Предмет дисципліни: закономірності психологічних стосунків та поведінки людей у процесі ділового спілкування.

Мета дисципліни формування у студентів системи наукових уявлень про психологію ділової комунікації, про компетентність у спілкуванні, параметри ділового спілкування, розвиток професійної компетентності бакалавра завдяки засвоєнню знань цієї наукової галузі.

Результати навчання: вивчення навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» передбачає знання понятійно-категоріального апарату дисципліни; структури та етапів, функцій, засобів, видів, форм ділової комунікації; особливостей комунікації, її основних організаційних проблем, психологічних особливостей публічного виступу; вербальних і невербальних засобів спілкування; етичних правил розподілу ролей у взаємодії ділових людей; технологій проведення ділових бесід; психологічних особливостей проведення ділових переговорів.

#### **4. Зміст дисципліни**

*Змістовний модуль 1. «Введення у психологію ділового спілкування. Особливості психології ділового спілкування»*

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 засоби комунікації.

*Змістовий модуль 2. «Закономірності, умови та чинники ефективності психології ділового спілкування».*

Тема № 5. Основні проблеми комунікації в організації.

Тема № 6. Обман і маніпуляції в діловій комунікації.

Тема № 7. Ділова бесіда як форма спілкування.

Тема № 8. Секрети успішного виступу.

Тема № 9. Імідж ділової людини.

Тема № 10. Проведення переговорів з партнерами.

## **5. Політика курсу**

### **Відвідування навчальних занять.**

Згідно з «Положенням про порядок оцінювання рівня навчальних досягнень студентів в умовах ЄКТС в ІДГУ» студенти мають обов'язково бути присутніми на семінарських заняттях. Студент, який з поважних причин, підтверджених документально, не мав був відсутній на семінарському занятті, має право на відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання. Студент, який не використав надане йому право у встановлений термін або пропустив заняття без поважних причин, отримує за кожне пропущення заняття 0 балів. Студенти, які навчаються за індивідуальним графіком, мають в повному обсязі виконати додаткові індивідуальні завдання, попередньо узгодивши їх з викладачем. Присутність на модульній контрольній роботі є обов'язковою. У випадку відсутності студента на проміжному контролі з поважної причини, підтвердженої документально, йому призначається інша дата складання модульної контрольної роботи.

**Академічна доброчесність.** Студенти мають дотримуватись правил академічної доброчесності відповідно до «Кодексу академічної доброчесності та корпоративної етики ІДГУ». Наявність академічного плагіату в студентських доповідях є підставою для виставлення негативної оцінки. Списування студентів під час проведення модульної контрольної роботи є підставою для дострокового припинення її складання та виставлення негативної оцінки. Використання технологій штучного інтелекту Навчальна дисципліна не передбачає використання здобувачами генеративних моделей штучного інтелекту. Генерація тексту для виконання індивідуальних занять або підготовки до семінарських занять буде кваліфікуватися як порушення академічної доброчесності.

## **6. Контрольні заходи та критерії оцінювання**

Шкала та схема формування підсумкової оцінки Підсумкова оцінка виставляється за результатами поточного та проміжного контролю. Під час поточного контролю оцінюються відповіді студента на семінарських заняттях та результати самостійної роботи. Шкала оцінювання та нарахування балів за поточний контроль відбувається відповідно до «Положення про порядок оцінювання рівня навчальних досягнень студентів в умовах ЄКТС в ІДГУ».

## **6. Контрольні заходи та критерії оцінювання**

**Форма проміжного контролю – модульна контрольна робота**

**Форма підсумкового контролю – залік.**

### Схема формування підсумкової оцінки

|                                     |                                     |  |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>Максимальна кількість балів</b>  | <b>70 балів</b>                     | <b>30 балів</b><br>(проміжний контроль) – за результатами виконання модульної контрольної роботи |
| <b>Мінімальний пороговий рівень</b> | <b>35 балів</b> (поточний контроль) | <b>16 балів</b> (проміжний контроль)   |

### Шкала переведення підсумкового балу за 100-бальною шкалою оцінювання в оцінку за традиційною шкалою

| <b>Підсумковий бал</b> | <b>Оцінка за традиційною шкалою</b> |
|------------------------|-------------------------------------|
| 90-100                 | відмінно                            |
| 89-70                  | добре                               |
| 51-69                  | задовільно                          |
| 26-50                  | незадовільно                        |
| 1-25                   |                                     |

### Критерії оцінювання під час аудиторних занять

Оцінювання під час аудиторних занять враховує активність студентів на занятті, рівень розуміння матеріалу та використання його при розв'язанні практичних завдань, грамотна побудова усних відповідей та якість оформлення письмових відповідей, презентацій чи інших видів завдань.

| <i>Оцінка</i>  | <i>Критерії оцінювання навчальних досягнень</i>  |
|----------------|--|
| <b>5 балів</b> | Студент вільно володіє матеріалом, ґрунтовно та всебічно розкриває зміст питання із використанням наукових термінів; викладає самостійно, вільно, аргументовано, проявляє нешаблонність мислення; висловлює свої думки, робить аргументовані висновки, рецензує відповіді інших студентів.   |
| <b>4 бали</b>  | Студент володіє понятійним і фактичним апаратом; розкриває теоретичні відомості з питань дисципліни; знає основні теоретичні положення з питань курсу. Однак, допускає незначні огріхи при відповіді на питання чи прослідковується деяка неповнота відповіді, скутість у висловленій думці, або не демонструє здатність висловлювати та аргументувати своє ставлення до альтернативних поглядів на питання. |
| <b>3 бали</b>  | Студент володіє мінімальним понятійним і фактичним апаратом; розкриває зміст питання поверхово, фрагментарно, непослідовно, пояснення термінів неповні або не науковому рівні; не демонструє здатність до глибокого аналізу, використання обов'язковою літературою, не може повністю розкрити сутність окремих технологій, навести власні приклади.  |
| <b>2 бали</b>  | Студент володіє базовим понятійним і фактичним апаратом, розкриває зміст питання, але поверхово та обмежено, є неточності або огріхи у відповідях, відсутня аргументація або вона слабко розвинена. Демонструє обмежену здатність висловлювати власні думки та робити висновки. Завдання для самостійної роботи не виконані.   |
| <b>1 бал</b>   | Студент демонструє мінімальне володіння понятійним і фактичним апаратом. Розкриття змісту питання фрагментарне та поверхове. Допускає велику кількість неточностей та помилок у відповідях, аргументація відсутня. Не виявляє здатності до глибокого аналізу чи критичного мислення.   |
| <b>0 балів</b> | Відсутній на занятті без поважних причин   |

## Критерії оцінювання завдань самостійної роботи

Самостійна робота оцінюється за такими критеріями: рівень опанування темою, ступінь орієнтації в опрацьованому матеріалі, самостійність, активність, зацікавленість студента в обговоренні питань для самостійного вивчення.

| Оцінка  | Критерії оцінювання навчальних досягнень  |
|---------|---|
| 5 балів | Самостійна робота виконана у повному обсязі та своєчасно, викладено логічно, з узагальненням і висновками, додано творчий підхід до завдання, візуалізація матеріалу; під час виконання використано сучасна література, наведено власні приклади; якість оформлення роботи відповідає нормам. При захисті завдання демонструє володіння матеріалом. |
| 4 бали  | Самостійна робота виконана у повному обсязі та своєчасно, викладено логічно, наведено приклади, але відсутні висновки, творчий підхід до розв'язання завдання, не використана сучасна література; якість оформлення роботи відповідає нормам з окремими недоліками. При захисті завдання демонструє володіння матеріалом.                           |
| 3 бали  | Студент виконав самостійну роботу, однак її результати не в повному обсязі або несвоєчасно, під час її виконання не використав сучасну літературу, не навів приклади, оформлення роботи має недоліки, не відповідає встановленим вимогам. При захисті завдання не може пояснити більшу частину представленої інформації                             |
| 2 бали  | Студент виконав самостійну роботу з мінімальним рівнем розкриття суті завдання, не в повному обсязі та несвоєчасно. Якість оформлення роботи має серйозні недоліки. Під час захисту завдання не може пояснити представленої інформації.   |
| 1 бал   | Студент виконав самостійну роботу, однак повністю не орієнтується у ньому. Під час захисту завдання не може пояснити представленої інформації.  |
| 0 балів | Самостійну роботу не виконано.  |

## Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Модульна контрольна робота проводиться у письмовій формі та включає два теоретичних питання, відповіді на які дають можливість оцінити рівень оволодіння теоретичним матеріалом, вміння застосовувати отримані знання у практичній діяльності.

| Оцінка | Критерії оцінювання   |
|--------|---|
| 5      | Під час відповіді на питання МКР студент продемонстрував володіння навчальним матеріалом в повному обсязі, вільно, самостійно та аргументовано виклав матеріал, правильно зробив висновки, додав власну оцінку поставленому запитанню, правильні приклади |
| 4      | Під час відповіді на питання МКР студент продемонстрував володіння навчальним матеріалом в повному обсязі, самостійно та аргументовано виклав матеріал, правильні приклади, однак не зробив висновки, не додав власну оцінку поставленому запитанню       |
| 3      | Під час відповіді на питання МКР студент продемонстрував фрагментарне розуміння матеріалу, не зробив висновки. Приклади практичної реалізації шаблонні.   |
| 2      | На питання МКР студент подав відповідь без розуміння суті питання.  |
| 1      | На питання МКР студент подав відповідь, яка є перефразуванням поданого питання  |
| 0      | Не відповів на питання  |

## 7. Основна література та інформаційні ресурси

1. 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)
2. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник. К.: НАУ, 2016. 248 с.
3. Богучарова, О.І. Ткаченко, Н.В. Посібник до вивчення дисципліни «Психологія конфлікту». [Текст] / О.І. Богучарова, Н.В. Ткаченко. Д. : РВВ ДНУ, 2018. 324 с.
4. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально- методичний посібник / Ізмаїл : ІДГУ, 2019.–177с. <http://dspace.idgu.edu.ua/jspui/handle/123456789/770>
5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В., Альохіна Н. В., Шаповалова В. С. Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. — 2-ге вид., перероб. і допов. Х. : НФаУ, 2018. 140 с.
6. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. / Лариса Володимирівна Засєкіна, Тетяна Володимирівна Пастрик. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184с. [https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/18864/1/psyhol\\_spilk\\_syl.pdf](https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/18864/1/psyhol_spilk_syl.pdf)
7. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова, Л. Л. Борисенко та ін.]; за заг. ред. Л. О. Савенкової. К. : КНЕУ, 2015. 309, [3] с. <https://core.ac.uk/download/pdf/197259806.pdf>
8. Соціальна психологія : навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Воляннюк, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська, І. О. Блохіна, М. О. Кононець, О. В. Москаленко, О. І. Боковець, Б. В. Андрійцев ; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с. <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/27765/1/Social-psychology.pdf>
9. Трофименко А. В., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с. [https://repository.mdu.in.ua/jspui/bitstream/123456789/2586/1/np\\_konfliktologii.pdf](https://repository.mdu.in.ua/jspui/bitstream/123456789/2586/1/np_konfliktologii.pdf)
10. Українські підручники он-лайн: <http://pidruchniki.ws/>
11. сайт Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. <http://nbuv.gov.ua> –
12. Актуальні проблеми психології -<http://appspsychology.org.ua/index.php/ua/dliaavtoriv>
13. Актуальні питання сучасної психології-[http://library.sspu.sumy.ua/wpcontent/uploads/2018/04/Aktualny\\_pitannya\\_suc.psiholo](http://library.sspu.sumy.ua/wpcontent/uploads/2018/04/Aktualny_pitannya_suc.psiholo) 15 gii
14. Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України-<http://psychology-naesua.institute/>

Затверджено на засіданні кафедри загальної та практичної психології від «15» січня 2024 р., протокол № 8