

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра психології (№ 704)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Гарант освітньої програми/

Голова НМК З

 Ганна ЛІХОНОСОВА

(підпис)

(ім'я та прізвище)

30 серпня 2024р.

СИЛАБУС ВИБІРКОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія ділового спілкування

(назва навчальної дисципліни)

Розвиток комунікацій

(назва вибіркового блоку)

Галузь знань: усі галузі знань, за якими відбувається підготовка здобувачів в університеті

Спеціальності: усі спеціальності, за якими відбувається підготовка здобувачів в університеті

Освітні програми: усі освітні програми відповідних спеціальностей, за якими відбувається підготовка здобувачів в університеті

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Вводиться в дію з «01» вересня 2024 р.

Харків 2024

Розробник: доц.каф.704, к.психол.н. Євгенія Якушева
(посада, науковий ступінь і вчене звання, ім'я та прізвище)

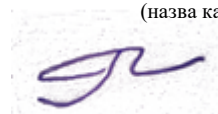


(підпис)

Силабус навчальної дисципліни розглянуто на засіданні кафедри психології (704)
(назва кафедри)

Протокол № 1 від «29» серпня 2024 р.

Завідувач кафедри к. психол. н., доц.
(науковий ступінь та вчене звання)



(підпис)

Юрій Гулий
(ім'я та прізвище)

Погоджено з представником здобувачів освіти:

(підпис)

(ім'я та прізвище)

Загальна інформація про викладача



ПІБ: Якушева Євгенія Михайлівна

Посада: доцент кафедри 704.

Науковий ступінь: кандидат психологічних наук.

Вчене звання: -

Перелік дисциплін, які викладає:

- загальна психологія;
- політична психологія;
- психологія і педагогіка вищої школи;
- психологія впливу, успіху та ефективних комунікацій.

Напрями наукових досліджень:

- психологія здоров'я та успіху;
- психологія спілкування;
- практична психологія освіти;
- політична соціалізація;
- самосвідомість та Я-концепція.

Стажувалася і працювала в університетах Європи, Туреччини та Кітаю.

1. Опис навчальної дисципліни

Форма навчання: денна.

Семестр в якому викладається дисципліна – 3, 5.

Дисципліна вибіркова.

Загальна кількість годин за навчальним планом - 90 годин/3 кредитів ЄКТС. 48 годин аудиторної роботи та 42 годин самостійної роботи здобувачів.

Види занять – лекції, практичні/ семінарські заняття.

Види контролю - поточний та підсумковий контроль у формі модульних робіт, залік.

Мова викладання: українська.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета - формування у здобувачів вищої освіти компетенцій, що забезпечать засвоєння теоретичних основ щодо ділової комунікації та сприятимуть оволодінню конкретними вміннями здійснювати її в процесі виконання майбутніми фахівцями своїх професійних обов'язків, забезпечать формування соціально-відповідальної поведінки.

Завдання. Основні завдання вивчення дисципліни пов'язані з формуванням наступних компетенцій:

1. Здатність вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.
2. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом дисципліни.
3. Здатність здійснювати пошук, опрацювання та аналіз інформації з різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.
4. Здатність ефективно формувати комунікативну стратегію, дотримуючись етичних норм під час комунікації.
5. Здатність відповідально ставитися до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку, демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним, демократичним цінностям у професійній, громадській діяльності.

Компетентності, які набуваються: вміння ефективно спілкуватися з партнерами, колегами та клієнтами, розуміння вербальних та невербальних сигналів у діловій комунікації, володіння навичками аргументації та переконання, управління емоціями під час спілкування, розуміння емоційного стану співрозмовників і адаптація комунікативних стратегій.

Очікувані результати навчання

А) Знання:

- Володіти концептуальними знаннями в галузі психології ділової комунікації та бути здатним їх застосовувати в професійній діяльності.
- Володіти категоріально-понятійним апаратом психології ділової комунікації.

Б) Уміння:

- Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз інформації з різних джерел із використанням сучасних інформаційних технологій.
- Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки.

В) Комунікація:

- Емпатійно взаємодіяти, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні особливості.

Д) Автономія та відповідальність:

- Демонструвати відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення та саморозвитку; здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності.
- Проявляти соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності.

Пререквізити: Вивчення курсу читається в рамках вибіркової дисципліни для студентів всіх спеціальностей. Дисципліна має міжпредметні зв'язки з такими базовими курсами, як «Інженерна психологія та ергономіка», «Психологія професійної діяльності».

Кореквізити: Передбачається наявність базових знань із суміжних курсів, зокрема: «Філософія».

Постреквізити: усі наступні дисципліни.

3. Зміст навчальної дисципліни

Модуль 1.

Змістовний модуль 1. Основні складові ділового спілкування

Тема 1. Вступ до курсу «Психологія ділового спілкування» (8 годин аудиторної роботи та 6 годин самостійної роботи)

Анотація: Проблема спілкування у сучасному світі. Його місце та роль у ділових відносинах. Основні категорії курсу, структура та логіка вивчення курсу. Сутність та особливості процесу спілкування. Функції спілкування, Психологічні особливості ділового спілкування.

Теми лекцій: 1. Проблема спілкування, його місце та роль у ділових відносинах. 2. Психологічні особливості ділового спілкування.

Теми практичних занять: 1. Спілкування як соціальна-психологічна проблема. 2. Поняття ділової бесіди. Функції ділової бесіди.

Теми, види робіт, що належать до самостійної роботи: складання конспекту за темами: історіко-аналітичний аспект проблеми спілкування; соціально-психологічні ефекти в спілкуванні.

Види контролю, критерії оцінювання: оцінювання відповідей на практичних заняттях передбачає розгорнуте усне викладення теоретичного матеріалу з конкретного питання, демонстрацію розуміння психологічного змісту процесів, які розглядаються, самостійні висновки і рекомендації; відповіді на питання викладача і інших студентів. Також проводиться оцінювання наявності і повноти конспекту лекцій і тем, що виносяться на самостійну роботу.

Тема 2. Сторони спілкування (8 годин аудиторної роботи та 6 годин самостійної роботи)

Анотація: Інформаційна сторона спілкування та прояв її специфіки в діловому спілкуванні. Специфіка прояву знакової системи спілкування та невербальної комунікації особистості в діловому спілкуванні. Перцептивна сторона спілкування та прояв її специфіки в діловому спілкуванні. Психологічні феномени соціальної перцепції. Інтерактивна сторона спілкування та прояв її специфіки в діловому спілкуванні. Основні практики поведінки у спілкуванні. Типи взаємодії.

Теми лекцій: 1. Сторони спілкування. 2. Психологічні феномени соціальної перцепції.

Теми практичних занять: 1. Вербальна та невербальна комунікація 2. Основні практики поведінки у спілкуванні.

Теми, види робіт, що належать до самостійної роботи: складання конспекту за темами: Стилi ділового спілкування. Спрямованість людини у спілкуванні.

Види контролю, критерії оцінювання: оцінювання відповідей на практичних заняттях передбачає розгорнуте усне викладення теоретичного матеріалу з конкретного питання, демонстрацію розуміння психологічного змісту процесів, які розглядаються, самостійні висновки і рекомендації; відповіді на питання викладача і інших студентів. Також проводиться оцінювання наявності і повноти конспекту лекцій і тем, що виносяться на самостійну роботу.

Тема 3. Бар'єри спілкування. Мотиви поведінки. Формування першого враження (8 годин аудиторної роботи та 6 годин самостійної роботи)

Анотація: Фізіологічні та психологічні бар'єри спілкування: негативні емоції, сприйняття мови, установка та взаєморозуміння. Характеристика процесу формування першого враження. Три фактори формування першого враження.

Теми лекцій: 1. Бар'єри спілкування. 2. Мотиви поведінки.

Теми практичних занять: 1. Формування першого враження. 2. Поведінка учасників суперечки.

Теми, види робіт, що належать до самостійної роботи: конспект за темами Роль мови у спілкуванні.

Види контролю, критерії оцінювання: оцінювання відповідей на практичних заняттях передбачає розгорнуте усне викладення теоретичного матеріалу з конкретного питання, демонстрацію розуміння психологічного змісту процесів, які розглядаються, самостійні висновки і рекомендації; відповіді на питання викладача і інших студентів. За цією темою передбачається обов'язкове повідомлення з презентацією на семінарських заняттях (коротке але цілісне і завершене інформування про конкретний феномен, особливість, наведення прикладу тощо). Також проводиться оцінювання наявності і повноти конспекту лекцій і тем, що виносяться на самостійну роботу.

Модульний контроль 1 (2 години) написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).

Змістовний модуль 2. Моделі комунікації, конфліктологія і етика спілкування

Тема 4. Загальна модель комунікації (6 годин аудиторної роботи та 6 годин самостійної роботи)

Анотація: Рівні спілкування. Структура загальної моделі комунікації за Р. Якобсоном. Характеристика фаз контакту. Позиція партнерів у контакті. Специфіка фаз контакту в залежності від рівня спілкування. Поліфонічність реального діалогу. Сутність формального спілкування. Види і принципи ділового спілкування. Позиції в спілкуванні. Процес комунікації. Розвиток комунікативної компетентності. Засоби комунікації. Поняття «слухання». Види слухачів. Сутність технік слухання та наслідки недотримання вимог щодо їх використання. Поняття «питання». Види питань і вимоги, що підвищують якість питання. Загальні вимоги до відповіді на питання. Критика. Види критики. Похвала. Комплімент. Приклади способів встановлення зворотного зв'язку в різних комунікативних ситуаціях. Сприйняття і розуміння в процесі спілкування. Самосприйняття і зворотний зв'язок. Вікно Джо-Гарі.

Теми лекцій: 1. Загальна модель комунікації. 2. Процес комунікації.

Теми практичних занять: 1. Розвиток комунікативної компетентності та засоби комунікації.

Теми, види робіт, що належать до самостійної роботи: конспект за темами Сприйняття і розуміння в процесі спілкування; Самосприйняття і зворотний зв'язок. Вікно Джо-Гарі.

Види контролю, критерії оцінювання: оцінювання відповідей на практичних заняттях передбачає розгорнуте усне викладення теоретичного матеріалу з конкретного питання, демонстрацію розуміння психологічного змісту процесів, які розглядаються, самостійні висновки і рекомендації; відповіді на питання викладача і інших студентів. Також проводиться

оцінювання наявності і повноти конспекту лекцій і тем, що виносяться на самостійну роботу.

Тема 5. Форми ділового спілкування (6 годин аудиторної роботи та 6 годин самостійної роботи)

Анотація: Базові підходи до переговорного процесу. Базові елементи переговорів. Методика ведення переговорів. Тактичні прийоми ведення переговорів. Етапи ведення переговорів. Переговорний простір. Типи рішень досягнення угод. Підготовка до переговорного процесу. Підготовка до проведення ділової бесіди. Обґрунтування ділової пропозиції, збір інформації про партнера, підготовка матеріалів і документів, підготовка питань до партнера. Розробка стратегії ведення ділової розмови. Складові частини бесіди. Проведення ділової бесіди. Аналіз ефективності бесіди.

Теми лекцій: 1. Форми ділового спілкування.

Теми практичних занять: 1. Базові підходи та елементи до переговорного процесу. 2. Бесіда і її складові частини.

Теми, види робіт, що належать до самостійної роботи: конспект за темами Такесика; Роль такесичних засобів; Неадекватне використання такесичних засобів.

Види контролю, критерії оцінювання: оцінювання відповідей на практичних заняттях передбачає розгорнуте усне викладення теоретичного матеріалу з конкретного питання, демонстрацію розуміння психологічного змісту процесів, які розглядаються, самостійні висновки і рекомендації; відповіді на питання викладача і інших студентів. Також проводиться оцінювання наявності і повноти конспекту лекцій і тем, що виносяться на самостійну роботу.

Тема 6. Конфлікт як перепона конструктивного ділового спілкування (6 годин аудиторної роботи та 6 годин самостійної роботи)

Анотація: Поняття, ознаки, структурні елементи, базові підходи, методи проведення, формули розвитку, джерела конфлікту та способи вирішення конфліктної взаємодії.

Теми лекцій: 1. Конфлікт як перепона конструктивного ділового спілкування.

Теми практичних занять: 1. Поняття, структура і динаміка конфлікту. 2. Специфіка конфлікту в діловому спілкуванні і заборонені прийоми в конфлікті.

Теми, види робіт, що належать до самостійної роботи: конспект за темами Конфліктогени; Механізм ескалації конфліктогенів.

Види контролю, критерії оцінювання: оцінювання відповідей на практичних заняттях передбачає розгорнуте усне викладення теоретичного матеріалу з конкретного питання, демонстрацію розуміння психологічного змісту процесів, які розглядаються, самостійні висновки і рекомендації; відповіді на питання викладача і інших студентів. Також проводиться

оцінювання наявності і повноти конспекту лекцій і тем, що виносяться на самостійну роботу.

Тема 7. Етика й етикет ділового спілкування (6 годин аудиторної роботи та 6 годин самостійної роботи)

Анотація: Вибір теми. Оцінка аудиторії. Організація матеріалу. Залучення і підтримка інтересу аудиторії. Інформаційні і переконливі виступи. Критерії для оцінки ефективності виступу. Культура мови ділової людини. Характеристика типових помилок. Культура ведення полеміки. Сучасні погляди на місце етикету в діловому спілкуванні. Імідж і стиль. Складові іміджу. Вимоги до зовнішнього вигляду: практичність, відповідність обстановці, універсальність, елегантність, акуратність. Сучасні тенденції одягу ділової людини. Елементи ділового етикету. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.

Теми лекцій: 1. Етика й етикет ділового спілкування. 2. Імідж і стиль.

Теми практичних занять: 1. Складові іміджу.

Теми, види робіт, що належать до самостійної роботи: конспект за темами Мода і бізнес; Особливості етикету європейських країн, Азії й Америки.

Види контролю, критерії оцінювання: оцінювання відповідей на практичних заняттях передбачає розгорнуте усне викладення теоретичного матеріалу з конкретного питання, демонстрацію розуміння психологічного змісту процесів, які розглядаються, самостійні висновки і рекомендації; відповіді на питання викладача і інших студентів. За цією темою передбачається обов'язкове повідомлення з презентацією на семінарських заняттях (коротке але цілісне і завершене інформування про конкретний феномен, особливість, наведення прикладу тощо). Також проводиться оцінювання наявності і повноти конспекту лекцій і тем, що виносяться на самостійну роботу.

Модульний контроль 2 (2 години) написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).

4. Індивідуальні завдання

Відсутні

5. Методи навчання

Методи теоретичного та емпіричного дослідження, методи аналізу даних, технології психологічної допомоги.

6. Методи контролю

Проведення поточного контролю, модульного контролю, підсумкового контролю у вигляді заліку.

7. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують здобувачі

7.1. Розподіл балів, які отримують здобувачі (кількісні критерії оцінювання)

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовний модуль 1			
Робота на лекціях	0	6	0
Робота на семінарських заняттях	0 ... 2	6	0 ... 12
Виконання домашніх завдань	-	-	0 ... 18
Модульний контроль: колоквіум, контрольна робота	0 . 15	-	0 ... 9/15
Змістовний модуль 2			
Робота на лекціях	0	6	0
Робота на семінарських заняттях	0 ... 2	6	0 ... 12
Виконання домашніх завдань	-	-	0 ... 5
Модульний контроль: колоквіум, контрольна робота	0... 14	-	0... 15/14
Усього за семестр			0...100

Семестровий контроль (залік) проводиться у разі відмови здобувача від балів поточного тестування й за наявності допуску до заліку. Під час складання семестрового заліку здобувач має можливість отримати максимум 100 балів.

Білет для заліку складається з 4 запитань (теоретичних та практичних), максимальна кількість 25 балів за кожне питання.

7.2. Якісні критерії оцінювання

Необхідний обсяг знань для одержання позитивної оцінки: знання психологічних засад організації спілкування у професійній та діловій сферах, які допомагають здійснювати психологічний вплив на партнера, спонукають його до більшої відкритості в діловій розмові та сприяють ефективному обговоренню розв'язуваних проблем. Знання з прогнозування поведінки особистості. Знання формування вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами.

Необхідний обсяг вмінь для одержання позитивної оцінки: здатність застосовувати отримані знання в професійній діяльності фахівців, зокрема, у процесі комунікації і формуванні власної управлінської стратегії спілкування. Володіти навичками ефективною вербальною і невербальною комунікацією; враховувати психологічні та соціокультурні особливості співрозмовника для

створення умов ефективного ділового спілкування. Користуватися правилами ділового етикету, потенціалом різних стилів спілкування в процесі професійної діяльності. Використовувати різні типи питань для активізації процесу спілкування, приймати участь у діловій бесіді, колективному обговоренні ділових проблем тощо. Реалізовувати набутий комунікативний досвід як ефективний засіб формування управлінської культури.

7.3. Критерії оцінювання роботи здобувача протягом семестру

Задовільно (60-74). Своєчасно, без помилок принципового характеру, захистити всі домашні завдання. При виконанні модульних контрольних робіт, без принципових помилок, виконано не менш ніж 50 % від загальної кількості питань. Знати зміст основних понять навчальної дисципліни. Вміти за зразком наводити приклади втілення теоретичних знань в практичну площину при виконанні практичних завдань. Вміти за допомогою викладача (додаткові, уточнюючі запитання, допомога у формулюванні думки та т. ін.) розв'язувати задачі прикладного характеру.

Добре (75-89). Своєчасно захистити всі домашні завдання без принципових помилок. При виконанні модульних контрольних робіт без помилок виконано не менш ніж 75 % від загальної кількості питань. Досконало знати зміст основних понять навчальної дисципліни. Вміти самостійно наводити приклади втілення теоретичних знань в практичну площину при виконанні практичних завдань. Вміти логічно, обґрунтовано пояснювати наявність зв'язку між ними (припустимі несуттєві помилки, які студент самостійно виправляє після додаткового уточнення з боку викладача). Вміти без суттєвої допомоги викладача розв'язувати задачі прикладного характеру.

Відмінно (90-100). Своєчасно захистити всі домашні завдання без жодної помилки. При виконанні модульних контрольних робіт без принципових помилок виконано не менш ніж 95 % від загальної кількості питань. Досконально знати теоретичний матеріал навчальної дисципліни та вміти застосовувати його при розв'язанні практичних завдань. Відповіді теоретично обґрунтовані, логічні, з дотриманням культури мови.

Шкала оцінювання: бальна і традиційна

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90 – 100	Відмінно	Зараховано
75 – 89	Добре	
60 – 74	Задовільно	
0 – 59	Незадовільно	Не зараховано

8. Політика навчального курсу

Процедура відпрацювання пропущених занять (знаходження на лікарняному, мобільність та ін.), невиконаних завдань відбувається шляхом надсилання документу на офіційну електронну пошту викладача з письмовим виконання цього домашнього завдання на відповідне заняття і практичних завдань, які проводилися на занятті. Здійснюється перевірка на плагіат виконаних здобувачем завдань, дотримання академічної доброчесності всіма учасниками освітнього процесу тощо. Порухами академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти притягуються до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання відповідного виду навчальної роботи. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

9. Методичне забезпечення

Підручники, що видані викладачами кафедри

1. Научитель О. Д. Психологія управління в поняттях, ілюстраціях, коментарях / О. Д. Научитель, Ю. І. Гулий, А. В. Коцар. – Х. : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац. ін-т», 2016. – 104 с.
<https://library.khai.edu/catalog?mode=DocBibRecord&docid=51047071>

10. Рекомендована література

Базова:

1. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування: навч. посібник. Київ : НАУ, 2016. – 248 с.
2. Научитель, О. Д. Психологія управління в поняттях, ілюстраціях, коментарях / О. Д. Научитель, Ю. І. Гулий, А. В. Коцар. – Х. : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац. ін-т», 2016. – 104 с.
3. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: навч. посібник. Івано-Франківськ: «Лілея НВ», – 2015. – 160 с.

Допоміжна:

1. Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Слободянюк О. М. Ділове спілкування: навч. посібник. Вінниця: ВНТУ, 2015. – 128 с.
2. Олійник О. Ділове спілкування: навч. посібник. – Красноармійськ: КП ДонНТУ, 2009. – 380 с.

11. Інформаційні ресурси

Електронний ресурс, на якому розміщено навчально-методичний комплекс дисципліни:

1. Робоча програма
2. Плани семінарських занять з дисципліни «Психологія ділового спілкування та методичні вказівки щодо самостійної підготовки студентів до них.
3. Підручники, навчальні посібники.
4. Питання до контрольних заходів.
5. Каталоги інформаційних ресурсів.
Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>