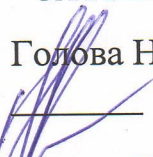


Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

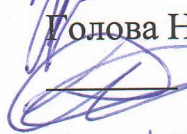
Кафедра психології (№ 704)

ЗАТВЕРДЖУЮ

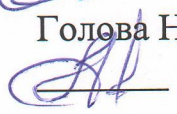
Голова НМК 1

 Кежницький С.М.

Голова НМК 2

 Димитро Крицький

Голова НМК 3

 Тарас Біхоносов

«31» серпня 2023 р.

СИЛАБУС ВИБІРКОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія ділового спілкування

(назва навчальної дисципліни)

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)

Силабус введено в дію з 01.09.2023 року

Харків – 2023 р.

Розробник: Жарікова С. Б., доц. каф. 704, к. психол. н.



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

(підпис)

Силабус навчальної дисципліни розглянуто на засіданні кафедри психології
(№ 704)

Протокол № 1 від « 31 » серпня 2023 р.

Завідувач кафедри канд. психол. наук, доц. _____



Ю. І. Гулий

(науковий ступінь та вчене звання)

(підпис)

(ініціали та прізвище)

Погоджено з представником здобувачів освіти:

Здобувачка освіти групи 760пм (каф. 704)



В.А. Переверзєва

(підпис)

(ініціали та прізвище)

ДОДАТОК

Перелік галузей знань, спеціальностей та освітніх програм, за якими відбувається підготовка здобувачів в університеті

Галузі знань: 02 Культура і мистецтво, 03 Гуманітарні науки, 05 Соціальні та поведінкові науки, 07 Управління та адміністрування, 08 Право, 10 Природничі науки, 11 Математика та статистика, 12 Інформаційні технології, 13 Механічна інженерія, 14 Електрична інженерія, 15 Автоматизація та приладобудування, 16 Хімічна та біоінженерія, 17 Електроніка та телекомунікації, 19 Архітектура та будівництво, 27 Транспорт, 28 Публічне управління та адміністрування, 29 Міжнародні відносини

Спеціальності: 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, 035 Філологія, 051 Економіка, 053 Психологія, 071 Облік і оподаткування, 072 Фінанси, банківська справа та страхування, 073 Менеджмент, 075 Маркетинг, 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність, 081 Право, 101 Екологія, 103 Науки про Землю, 113 Прикладна математика, 121 Інженерія програмного забезпечення, 122 Комп'ютерні науки, 123 Комп'ютерна інженерія, 124 Системний аналіз, 125 Кібербезпека, 126 Інформаційні системи та технології, 131 Прикладна механіка, 133 Галузеве машинобудування, 134 Авіаційна та ракетно-космічна техніка, 141 Електроенергетика, електротехніка та електромеханіка, 142 Енергетичне машинобудування, 144 Теплоенергетика, 151 Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології, 152 Метрологія та інформаційно-вимірювальна техніка, 153 Мікро- та наносистемна техніка, 163 Біомедична інженерія, 172 Телекомунікації та радіотехніка, 173 Авіоніка, 193 Геодезія та землеустрій, 272 Авіаційний транспорт, 274 Автомобільний транспорт, 281 Публічне управління та адміністрування, 292 Міжнародні економічні відносини

Освітні програми: Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, Прикладна лінгвістика, Економіка підприємства, Психологія, Облік і оподаткування, Фінанси, банківська справа та страхування, Менеджмент, Логістика, Управління проектами, Маркетинг, Підприємництво, торгівля та біржова діяльність, Право, Екологія та охорона навколишнього середовища, Космічний моніторинг Землі, Обчислювальний інтелект, Інженерія програмного забезпечення, Інформаційні технології проектування, Комп'ютеризація обробки

інформації та управління, Інтелектуальні системи та технології, Комп'ютерні технології в біології та медицині, Комп'ютерні системи та мережі, Програмовні мобільні системи та Інтернет речей, Системне програмування, Системний аналіз і управління, Безпека інформаційних і комунікаційних систем, Інформаційні системи та технології підтримки віртуальних середовищ, Розподілені інформаційні системи, Штучний інтелект та інформаційні системи, Динаміка і міцність машин, Роботомеханічні системи та логістичні комплекси, Комп'ютерний інжиніринг, Авіаційні двигуни та енергетичні установки, Безпілотні літальні комплекси, Проектування та виробництво композитних конструкцій, Проектування, виробництво та сертифікація авіаційної техніки, Ракетні двигуни та енергетичні установки, Супутники, двигуни та енергетичні установки. Інженерно технічний переклад, Технології виробництва авіаційних двигунів та енергетичних установок, Комп'ютерно-інтегроване управління в енергетиці, Нетрадиційні та відновлювані джерела енергії, Газотурбінні установки і компресорні станції, Енергетичний менеджмент, Інженерія мобільних додатків, Комп'ютерні системи технічного зору, Комп'ютерні технології проектування та виробництва, Комп'ютерно-інтегровані технологічні процеси і виробництва, Інтелектуальні інформаційні вимірювальні системи, Якість, стандартизація та сертифікація, Мікро- та наносистемна техніка, Біомедична інженерія, Інформаційні мережі зв'язку, Радіoeлектронні пристрої, системи та комплекси, Системи автономної навігації та адаптивного управління літальних апаратів, Геоінформаційні системи і технології, Інтелектуальні транспортні системи, Технічне обслуговування та ремонт повітряних суден і авіадвигунів, Автомобілі та автомобільне господарство, Публічне управління та адміністрування, Міжнародна економіка.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Лектор —

**Жарікова Світлана
Борисівна, кандидат
психологічних наук,
доцент кафедри 704.
З 2014 року викладає
в університеті
наступні дисципліни:**



- загальна психологія;
- організаційна психологія;
- психологія і педагогіка вищої школи;
- психодіагностика;
- методологічні та теоретичні проблеми психології.

Напрями наукових досліджень:

- психологія здоров'я та успіху;
- психологія спілкування;
- практична психологія освіти;
- сімейна, дитяча психологія.

Семестр в якому викладається дисципліна —;

Загальна кількість кредитів ЄКТС — 3, загальна кількість годин — 90;

Заплановані види навчальної діяльності — лекції, практичні, семінарські заняття, самостійна робота, поточний та підсумковий контроль у формі модульних робіт, залік;

Дисципліна може вивчатися за наступними формами здобуття освіти — денна, дистанційна, дуальна;

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.

Очікувані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких результатів навчання:

А) Знання:

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

Б) Уміння:

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

ВИСНОВКИ.

В) Комунікація:

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

Д) Автономія та відповідальність:

1. Демонструвати відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення та саморозвитку; здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності.

2. Проявляти соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності.

Мова викладання: українська.

Зміст навчальної дисципліни

Модуль 1.

Змістовний модуль 1.

Тема 1. Вступ до курсу «Психологія ділового спілкування»

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.

Тема 2. Сторони спілкування

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.

Тема 3. Бар'єри спілкування. Мотиви поведінки. Формування першого враження

Фізіологічні та психологічні бар'єри спілкування: негативні емоції, сприйняття мови, установка та взаєморозуміння. Характеристика процесу формування першого враження. Три фактори формування першого враження. **Модульний контроль 1**

Змістовний модуль 2.

Тема 4. Загальна модель комунікації

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.

Тема 5. Форми ділового спілкування

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.

Тема 6. Конфлікт як перепона конструктивного ділового спілкування

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

Тема 7. Етика й етикет ділового спілкування

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. Мода і бізнес. Елементи ділового етикету. Загальні етнічні принципи і характер ділового спілкування. Особливості етикету європейських країн, Азії й Америки.

Модульний контроль 2

- Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).

- Обсяг аудиторного навантаження: 2 години

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Індивідуальні завдання

Відсутні

Методи контролю

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

Розподіл балів, які отримують студенти

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

Прийнята шкала оцінювання

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

13. Критерії оцінювання роботи студента 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 теоретичнообґрунтовані, логічні, з дотриманням культури мови.

Методичне забезпечення та інформаційні ресурси

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?](https://library.khai.edu/catalog?mode=DocBibRecord&docid=51047071)

mode=DocBibRecord&docid=51047071

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.

Рекомендована література

Базова:

1. Бороздіна Г. В. Психологія ділового спілкування. — М.: Инфра-м., 2004
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. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник / О.А. Васильєва. — Ізмаїл : ІДГУ, 2018. — 177 с.
4. Вашека Т. В. Психологія спілкування: навчально-методичний комплекс / Т. В. Вашека, І. С. Гічан. — К. : Книжкове видавництво НАУ, 2006. — 184 с.
5. Винославська О. В. Функції та структура спілкування. Психологія: навч. посібник / О. В. Винославська. — К. : ІНКІОС, 2005. — 352 с.

Додаткова:

1. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посібник / Н. П. Волкова. — К. : Вид. центр «Академія», 2006. — 255 с
2. Палеха Ю. І. Етика ділових стосунків: навч.-метод. посібник / Ю. І. Палеха, Ю. В. Водерацький. — К. : УФІНБ, 1999. — 138 с.
3. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посібник / Ф. І. Хміль. — К. : Академвидав, 2004. — С. 184—206.