

Назва курсу	Психологія ділового спілкування
Викладач (-і)	Сингаївська Ірина Валентинівна – лекції, практичні/семінарські заняття
E-mail	irinas@krok.edu.ua
Консультації	Сингаївська Ірина Валентинівна: Онлайн - консультації: щовівторка 14:00-15:00 на платформі MS Teams за актуальним посиланням в кабінеті студента.

1. Коротка анотація до курсу

Курс «Психологія ділового спілкування» включає два модулі:

1. Психологічна характеристика спілкування.
2. Психологічні особливості ділового спілкування.

Мета курсу – надати студентам теоретичні знання про психічні явища і закономірності, які виникають у діяльності та спілкуванні; розкрити психологічні особливості ділового спілкування; організувати набуття студентами практичних навичок ділового спілкування, вміння розпізнавати невербальні сигнали та емоції співрозмовника, розвинути ефективність в діловій комунікації.

Завдання курсу:

- дати студентам основні знання щодо спілкування, його видів, основних закономірностей організації та вдосконалення процесу спілкування;
- розкрити поняття ділового спілкування, взаємозв'язки ділового спілкування з іншими формами комунікативних процесів;
- охарактеризувати особливості розуміння співрозмовниками один одного;
- сформулювати у студентів вміння здійснювати психологічний аналіз ділового спілкування, ефективно комунікувати в ситуаціях ділового спілкування.

Формат курсу (залежно від вказівок керівництва закладу освіти):

- **Очний (offline).**
- **Змішаний (blended)** – поєднання очного і заочного елементів.
- **Дистанційний (online)** – викладення курсу відбувається лише онлайн, та забезпечується сервісом MS Teams й платформою дистанційного навчання Moodle.

2. Результати навчання

Під час опанування навчальної дисципліни студент дізнається про: зміст та психологічні особливості ділового спілкування; структуру, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; вербальні і невербальні засоби спілкування; ефекти сприйняття співрозмовника; психологічні аспекти проведення ділових бесід та переговорів; особливості розподілу ролей у взаємодії ділових людей; роль особистісних чинників у діловій комунікації.

Також, студенти матимуть змогу здобути навички використовувати психологічні закономірності для ефективної побудови процесу ділового спілкування; використовувати різні методи діагностичної роботи, експертної, прогнозуючої роботи для вивчення та аналізу психологічних аспектів культури ділового спілкування в організації; використовувати засоби ділового спілкування для конструктивної комунікації, профілактики та успішного вирішення конфліктних ситуацій.

3. Обсяг курсу

Вид заняття	Загальна кількість годин/ кредитів ECTS
Загальна кількість годин / форма навчання	денна
лекції	28
семінарські заняття / практичні / лабораторні	14
самостійна робота	48

4. Пререквізити. Опанування дисципліни «Психологія ділового спілкування» передбачає використання знань із дисциплін, які вже були вивчені (Психологія, Вступ до фаху, Корпоративна культура).

Постреквізити. Курс «Психологія ділового спілкування» для бакалаврату сприяє: поглибленню знань студентів з психології, соціальної психології, психології особистості в аспекті вивчення людини як суб'єкта спілкування.

5. Технічне й програмне забезпечення/обладнання — сучасний гаджет, підключений до мережі Інтернет; наявність у студента активованого аккаунта в Офісі 365, корпоративної пошти та підключення до платформи дистанційного навчання «Moodle»; встановлені на телефон/ПК додатки/спеціальні програми, що забезпечують відвідування онлайн занять через сервіси Zoom або MS Teams.

6. Політика курсу.

Студенти мають:

- здійснювати стислий запис навчального матеріалу, який демонструє викладач під час лекції, та доповнювати свої знання шляхом самостійного опрацювання конспектів лекцій та основної літератури, наданих на платформі «Moodle»;

- дотримуватись кодексу академічної доброчесності:
https://www.krok.edu.ua/download/nakazi/2018-10-18_kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf

- виконувати надані завдання особисто (якщо не передбачено колективного створення проекту з наступним урахуванням індивідуальної участі кожного зі студентів);

- у разі проведення занять в он-лайн форматі, здобувач має під'єднатись до навчальної платформи де буде проводитись заняття. Заходити на навчальну платформу (Teams, ZOOM) виключно під своїм реальним прізвищем. Під час занять з використанням онлайн платформи MS Teams камера має бути увімкненою протягом всього заняття, мікрофон включається за потреби під час відповідей/запитань. У разі відсутності можливості включати камеру, студент має повідомити викладача та отримати дозвіл бути присутнім з вимкненою камерою. В разі непід'єднання та відсутності реакції здобувача на звернення викладача до нього особисто, здобувач вважається відсутнім на занятті.

7. Комунікації.

1) Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle. Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт та ін. – розміщуються викладачем на форумі курсу.

2) Електронне забезпечення навчання (Moodle):

» Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: dist.center@krok.edu.ua

» Презентації лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних дослідницьких завдань та групових творчих проєктів розміщені на платформі Moodle: <https://dist.krok.edu.ua/course/view.php?id=2074>.

» Інші засоби зв'язку: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення)

3) Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам». Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу

dist.center@krok.edu.ua. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.

4) Для проведення он-лайн лекцій, семінарських, практичних занять використовується платформа MS Teams. Увійдіть за допомогою свого імені користувача і пароля Office 365.

5) З розкладом занять можливо ознайомитись:
<https://www.krok.edu.ua/ua/pro-krok/pidrozdili/strukturni/studentskij-ofis/rozklad>

У разі виникнення проблем з відображенням розкладу, прохання використовувати альтернативні інформаційні ресурси:
» мобільний додаток Telegram Bot «КРОК – віртуальний помічник» або contact@krok_timetable_bot
» інформаційний портал: кабінет студента / кабінет викладача

Графіки консультацій викладачів Університету «КРОК» знаходяться
» у персональному кабінеті студента.

Для цього Вам потрібно обов'язково авторизуватись в системі Office 365. У разі виникнення запитань щодо входу у Ваш кабінет, пишіть на адресу support@krok.edu.ua

Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень (корпоративна пошта університету «Крок» викладача курсу). Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів.

8. Схема курсу

Кількість годин (л+с)	Тема	Література (за номером в списку)	Завдання
4+2	Тема 1. Місце психології ділового спілкування в системі наукового знання.	5, 15	Написати есе «Роль ділового спілкування в моєму житті».
4+2	Тема 2. Комунікативна сторона ділового спілкування.	5, 3	Самостійне опрацювання наданих викладачем питань
4+2	Тема 3. Перцептивна сторона ділового спілкування.	6, 7, 9	Підготуватися до усного опитування

4+2	Тема 4. Інтерактивна сторона ділового спілкування.	5, 10, 13, 17	Самостійне опрацювання наданих викладачем питань
4+2	Тема 5. Роль особистісних особливостей у діловому спілкуванні.	6, 14	Підготувати та провести презентацію на одну з тем для самостійного опрацювання
4+2	Тема 6. Ролі співрозмовників у міжособистісній взаємодії та подолання труднощів ділового спілкування.	6, 3, 8, 10	Продовження демонстрації презентацій на задані теми
4+2	Тема 7. Вдосконалення ділового спілкування у колективі організації.	1, 2, 8, 11	Підготуватися до усного опитування
	Диф. залік		Підготуватися до складання заліку

ПРИМІТКА: л – лекція, с – семінар.

9. Система оцінювання та вимоги/ Система оцінювання та критерії

Загальна система оцінювання курсу	участь в роботі впродовж семестру/залік - 55/45
Семінарські/практичні заняття	Робота на семінарських заняттях: Індивідуальний виступ - від 3 до 5 балів (не менше 2 разів). Доповнення до виступу іншого студента - 1-2 бали. Участь у науковій дискусії та бесіді – від 1 до 2 балів. Виконання письмової контрольної роботи – від 5 до 15 балів. Виконання індивідуальної роботи (написання та захист рефератів, або виконання презентації, або виконання індивідуального творчого завдання) – від 5 до 15 балів. Бліц-опитування – від 2 до 5 балів.
Умови допуску до підсумкового контролю	Накопичення 35 балів за всі види робіт

Питання до заліку з дисципліни «Психологія ділового спілкування»:

1. Визначення поняття спілкування.
2. Сторони (комунікативна, перцептивна, інтерактивна) спілкування.
3. Визначення поняття ділового спілкування.

4. Сторони (вербальна, невербальна) спілкування.
5. Вербальне спілкування, його особливості.
6. Особливості невербального спілкування.
7. Особливості ділового спілкування.
8. Характеристика діалогічних видів ділового спілкування.
9. Характеристика монологічних видів ділового спілкування.
10. Усне ділове спілкування, його особливості.
11. Письмове ділове спілкування, його особливості.
12. Характеристика комунікативної сторони спілкування.
13. Характеристика перцептивної сторони спілкування.
14. Характеристика інтерактивної сторони спілкування.
15. Уміння слухати. Види слухання.
16. Профілактика конфліктів у колективі організації. Культура спілкування як засіб запобігання конфліктів та розвитку міжособистісних стосунків.
17. Соціальні ролі. Рольове спілкування.
18. Ефекти сприйняття.
19. Фактори, що викликають помилки при оцінці іншої людини.
20. Поняття атракції. Прийоми формування атракції.
21. Подолання труднощів міжособистісного спілкування.
22. Вдосконалення ділового спілкування у колективі організації.
23. Розвиток комунікативної компетентності персоналу організації.
24. Особливості спілкування по телефону.
25. Особливості листування (електронного).
26. Створення власного іміджу засобами спілкування. Створення особистого бренду.
27. Ригідність і тривожність як фактори дефектного спілкування.
28. Деструктивне спілкування: брехня, егоїзм.
29. Культура спілкування.
30. Уміння протистояти маніпуляції.
31. Уміння встановити психологічний контакт.
32. Уміння управляти своїми емоціями під час спілкування.
33. Комунікативні якості особистості. Вміння переконувати.
34. Толерантність як комунікативна якість.
35. Впевненість у собі як основа конструктивного спілкування.

36. Харизматичність.
37. Щирість та нещирість у спілкуванні.
38. Оптимістична манера спілкування.
39. Методи дослідження спілкування.
40. Механізми соціальної перцепції. Каузальна атрибуція.

10. Основна та додаткова література до курсу:

Основна:

1. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник. К. : НАУ, 2016. 248 с.
2. Засекіна Л. В. Основи психології та міжособове спілкування: навчальний посібник/ Л. В. Засекіна, Т. В. Пастрик. 2-е вид.. К.: ВСВ "Медицина", 2018. 216 с.
3. Кручек В.А. Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування: навчальний посібник. К.: ДАКККіМ, 2010. 273 с.
4. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
5. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник. К.: ВД "Професіонал", 2007. 464 с.

Додаткова:

6. Абрамович С.Д., Чікарьова М.Ю. Мовленєва комунікація: Підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2004.
7. Берн Е. Що ти кажеш після привітання. Пер. з англ. Р. Ключко. Х: Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2018. 432 с.
8. Борґ Джеймс. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Пер. з англ. Н. Лазаревича. Харків: Видавництво "Ранок": Фабула, 2021. 304 с.
9. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посібник для бізнесмена. К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2004. 284с.
10. Дунець Л. М. Психологія спілкування: Навч. посіб. Хмельницький: Б.в., 2003. 142 с.
11. Етика ділового спілкування. Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка та ін. К., 1999.
12. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник. К.: Академвидав, 2003. 448 с.
13. Психологія міжособистісного спілкування: термінологічний словник з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання ступеня

«Бакалавр» спеціальності 053 «Психологія». Укладач М.О.Марценюк.
Мукачєво : МДУ, 2017. 14 с.

- 14.Розенберг, Маршалл. Говорить мирно в мире, полном конфликтов. То, что Вы скажете, изменит Ваш мир. Пер.с англ. К. Чайковская. К.: София, 2021. 192 с.
- 15.Стоун. Д., Петтон Б., Шейла Г. Складні розмови: як обговорювати те, що хвилює найбільше. Пер. з англ. О. Ліпської. Х: Віват, 2019. 272 с.
- 16.Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 336 с.

Укладено професором кафедри психології, канд. психол. н. Сингаївською І.В.

Ухвалено кафедрою психології (протокол засідання кафедри № 1 від 05.09.2022 р.).