МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Соціально-психологічні основи ділового спілкування»

Ступінь освіти Бакалавр
Освітня програма Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Термін викладання 1 семестр (2 чверть)
Заняття: 4 години на тиждень
Лекції: 2 години на тиждень
Практичні заняття: 2 години на тиждень
Мова викладання українська

Кафедра прикладної економіки, підприємництва та публічного управління
Викладач: Комарова Катерина Володимирівна,
кандидат економічних наук, доцент кафедри ПЕППУ
Персональна сторінка
https://pe.nmu.org.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi/komarova/komarova.php
E-mail: Komarova.K.V@nmu.one
Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти
Онлайн-консультації: група у Teams

1. Анотація до курсу

Спілкування є однією з центральних проблем, через призму якої вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерства й керівництва, згуртованості і конфліктності, міжособистісних взаємин та ін. Уміння будувати взаємини з людьми, встановлювати контакти з діловими партнерами, створювати клімат співпраці і поваги необхідні спеціалістам, робота яких передбачає спілкування та взаємодію в різних соціальних групах. Знання психологічних особливостей спілкування вкрай необхідні фахівцям, робота яких передбачає постійні контакти типу «людина-людина» – політикам, бізнесменам, менеджерам тощо. Таким чином, вміння будувати відносини з людьми потрібно кожному. Це вміння лежить в основі життєвого та професійного успіху.

2. Мета та завдання курсу

Мета дисципліни – формування у студентів системи наукових уявлень щодо соціально-психологічних основ ділового спілкування, компетентність в спілкуванні та

навичок застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації.

Завдання курсу – формування у здобувачів знань та навиків здійснення ефективних комунікацій, що дозволить розпізнавати та усувати бар'єри спілкування, обирати засоби спілкування, застосовувати методи впливу на співрозмовників, використовувати стратегії та методи врегулювання конфліктів, правильно використовувати прийоми вербальної та невербальної комунікації, організовувати і проводити ділові контакти в різних їх формах.

3. Результати навчання

– знати концептуальні основи соціології та психології ділового спілкування;
– вміти враховувати соціально-психологічні механізми, які можуть виявитися під час ділового спілкування;
– вміти усувати бар'єри у діловому спілкуванні, зокрема, перцептивні та комунікативні;
– знати особливості сприйняття людини, ефекти соціальної перцепції;
– вміти налагодити комунікативну взаємодію та співробітництво;
– вміти управляти конфліктною взаємодією під час ділового спілкування;
– вміти організовувати проведення ділових бесід, нарад, прийомів.

4. Структура курсу

ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен
1.1. Теоретичні аспекти процесу спілкування
1.2. Структура ділового спілкування
1.3. Стилі та моделі ділового спілкування
Тема 2. Психологічна культура ділового спілкування
2.1. Психіка особистості в діловому спілкуванні
2.2. Темперамент і характер партнерів у діловому спілкуванні
2.3. Емоції та вольові якості партнерів у діловому спілкуванні
Тема 3. Комунікативні аспекти ділового спілкування
3.1. Специфіка процесу обміну інформацією
3.2. Комунікативні бар'єри
3.3. Техніки та прийоми ефективного спілкування у професійній діяльності
Тема 4. Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного
4.1. Когнітивні процеси: їх зміст і типи
4.2. Основні характеристики процесу сприйняття (перцепції)
4.3. Ефекти соціальної перцепції
Тема 5. Взаємодія як форма ділового спілкування
5.1. Наукові концепції міжособистісної взаємодії
5.2. Взаємодія в процесі міжособистісного спілкування
5.3. Ділова взаємодія у робочій групі
Тема 6. Конфлікти в діловому спілкуванні
6.1. Конфлікти в діловому спілкуванні, шляхи та способи їх вирішення
6.2. Конфлікт взаємодії як джерело стресу
6.3. Механізми впливу на співрозмовника у процесі ділового спілкування

Тема 7. Форми ділової взаємодії
7.1. Загальна характеристика форм ділового спілкування
7.2. Індивідуальне монологічне ділове спілкування
7.3. Індивідуальне діалогічне ділове спілкування
7.4. Форми колективного обговорення ділових проблем
ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ
1. Спілкування як соціальний феномен
2. Психологічна культура ділового спілкування
3. Комунікативні аспекти ділового спілкування
4. Сприйняття як когнітивний процес
5. Взаємодія як форма ділового спілкування
6. Конфлікти в діловому спілкуванні, шляхи та способи їх вирішення

5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

Мультимедійні засоби навчання.

Обов'язкова наявність у студентів на заняттях смартфону (планшет або ноутбук) з можливістю доступу до Інтернет через Wi-Fi або послугу оператора мобільного зв'язку.

Активований акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one) на Офіс365.

Додатки MS TEAMS та MOODLE інстальовані на смартфон та/або ноутбук.

6. Система оцінювання та вимоги

6.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90 – 100	відмінно
74 – 89	добре
60 – 73	задовільно
0 – 59	незадовільно

6.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати **підсумкову оцінку** з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного контролю та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за роботу на практичних заняттях (оцінюється 18 занять, участь у занятті максимально може принести здобувачу вищої освіти 5 балів) та виконання індивідуального завдання (10 балів). Отримані бали і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	Диференційний залік відбувається у формі тестування (20 тестових запитань). Правильна відповідь на запитання тесту оцінюється у 5 балів. Максимальна кількість балів: 100 балів.
Практичні / Семінарські заняття	Розгляд та обговорення кейсів, ділові ігри, презентації де відпрацьовуються навички індивідуальної та командної роботи. Максимально оцінюються у 100 балів.

6.3 Критерії оцінювання ділових ігор доводяться викладачем до відома здобувачів вищої освіти перед початком кожної ділової гри у вигляді правил та умов отримання оцінки. При цьому до уваги береться результат команди, злагодженість дій учасників, правильність виконання інструкцій, розподіл обов'язків між учасниками команди. У залежності від специфіки ділової гри зазначені умови можуть доповнюватися або змінюватися.

6.4. Критерії оцінювання кейсів:

– 5 балів: правильне рішення кейсу, докладна аргументація свого рішення, високий рівень знань теоретичних аспектів рішення кейсу;

– 4 бали: правильне рішення кейсу, достатня аргументація свого рішення, середній рівень знань теоретичних аспектів рішення кейсу;

– 3 бали: частково правильне рішення кейсу, недостатня аргументація свого рішення;

– 2 бали: неправильне рішення кейсу, відсутність необхідних знань теоретичних аспектів вирішення кейсу.

– 1 бал: неправильне рішення кейсу, відсутність необхідних знань теоретичних аспектів вирішення кейсу, небажання брати участь в обговоренні кейсу.

6.4. Критерії оцінювання дискусій:

– 5 балів: активна участь у дискусії (виступи, коментарі, активне слухання), володіння навчальним матеріалом, наведення аргументованих відповідей із посиланням на джерела;

– 4 бали: активна участь у дискусії (виступи, коментарі, активне слухання), володіння навчальним матеріалом з незначними помилками за сутністю обговорюваних питань;

– 3 бали: активна участь у дискусії (виступи, коментарі, активне слухання) без достатнього володіння навчальним матеріалом, що має стосунок до теми обговорення;

– 2 бали: залученість до дискусії викладачем, неуважність, відсутність достатніх знань про предмет обговорення;

– 1 бал: залученість до дискусії викладачем, небажання брати участь в дискусії, відсутність достатніх знань про предмет обговорення.

7. Політика курсу

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на

засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка» http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf.

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту. Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може опротестувати виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.5. Відвідування занять

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов’язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, академічна мобільність, які необхідно підтверджувати документами. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

За об’єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням з керівником курсу.

8. Рекомендовані джерела інформації

1. Комарова К.В. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. / Є. І. Бородін, Н. А. Липовська, К. В. Комарова, Т. М. Тарасенко. – Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2019. – 200 с.

2. Комарова К.В. Комунікативні аспекти взаємодії бізнес-організацій та організацій публічного сектору в сучасних умовах / К.В. Комарова, В.В. Лола, Л.В. Касьяненко, Н.В. Дементьєва // Міжнародний науковий журнал «Грааль науки», 2022. – № 22. – С. 63 – 69.

3. Палеха, Ю. І. Етика ділових відносин: навчальний посібник / Ю. І. Палеха. – К.: Кондор, 2007. – 356 с.

4. Піз, А. Мова рухів тіла / А. Піз, Б. Піз. – К.: КМ-Букс, 2017. – 416 с.

5. Прищак, М. Д. Етика та психологія ділових відносин: навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця: ВНТУ, 2016. – 151 с.

6. Соціальна психологія : навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Волянюк, 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.

7. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник / М.М. Філоненко. – К.: Центр учбової літератури, 2008 – 224 с.

8. Канали комунікації, які ми обираємо. (2022) Консалтингова компанія ShiStrategies. Вилучено з: https://strategi.com.ua/kanaly-iaki-my-obyraiemo/