

# СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Соціально-психологічні основи ділового спілкування»



Рівень вищої освіти.....	перший (бакалаврський)
Спеціальність.....	076 Підприємництво та торгівля 281 Публічне управління та адміністрування
Освітня програма.....	«Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» «Публічне управління та адміністрування»
Тривалість викладання...	5 семестр (9 та 10 чверть)
Кількість кредитів.....	4 кредити ЄКТС (120 годин)
<b>Заняття:</b>	
лекції:	2 години на тиждень
практичні заняття:	2 години на тиждень
Мова викладання.....	українська

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:

<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=7126>

Кафедра, що викладає

Прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

Інформація про викладача:



**Комарова Катерина Володимирівна**

доцент, канд. екон. 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

## 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, навичок застосовувати техніки

та прийоми ефективного спілкування у професійній діяльності для забезпечення ефективною взаємодії.

**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

<b>ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ</b>
<b>Тема 1. Спілкування як соціальний феномен</b>
1.1. Сутність та завдання навчальної дисципліни «Соціально-психологічні основи ділового спілкування»
1.2. Теоретичні аспекти процесу спілкування
1.3. Структура ділового спілкування
1.4. Стилi та моделі ділового спілкування
<b>Тема 2. Психологічні характеристики людини та їх прояв в діловому спілкуванні</b>
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
<b>Тема 3. Комунікативні аспекти ділового спілкування</b>
3.1. Специфіка процесу обміну інформацією
3.2. Комунікативні бар'єри
3.3. Техніки та прийоми ефективного спілкування у професійній діяльності
<b>Тема 4. Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного</b>
4.1. Когнітивні процеси: їх зміст і типи
4.2. Основні характеристики процесу сприйняття (перцепції)
4.3. Ефекти соціальної перцепції
<b>Тема 5. Взаємодія як форма ділового спілкування</b>
5.1. Наукові концепції міжособистісної взаємодії
5.2. Взаємодія в процесі міжособистісного спілкування
5.3. Ділова взаємодія у робочій групі
<b>Тема 6. Конфлікти в діловому спілкуванні</b>

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
<b>Тема 7. Форми ділової взаємодії</b>
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
<b>ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ</b>
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 під час проведення ділових бесід, нарад, прийомів.

## 5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На навчальних заняттях студенти повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; активований акаунт університетської пошти ([student.i.p.@nmu.one](mailto:student.i.p.@nmu.one)); перевірений доступ до платформи Moodle; програм Microsoft Office 365 (Teams, Word, Excel, Power Point).

## 6. Система оцінювання та вимоги

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

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Загальні критерії досягнення результатів навчання відповідають описам 6-го кваліфікаційного рівня НРК.

6.2. **Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку** з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань на лекційних та практичних заняттях за умови, якщо здобута середня оцінка становитиме не менше 60 балів. Під час поточного контролю лекційна частина оцінюється в спосіб складання тестових завдань на тижнях контрольних заходів. Практична частина оцінюється якістю виконання практичних завдань (кейсів). Кожне завдання поточного контролю за лекційною та практичною частинами оцінюється за 100-бальною шкалою з подальшим усередненням їх значення.

### 6.3. Критерії оцінювання елементів поточного та підсумкового контролю

У випадку якщо здобувач вищої освіти за поточною успішністю отримав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку проводиться підсумкове оцінювання – диференційований залік – під час контрольних заходів у вигляді тестування. Максимальна кількість балів при підсумковому оцінюванні: 100.

<b>Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)</b>	Диференційний залік проводиться у вигляді комплексної контрольної роботи, яка включає запитання з теоретичної та практичної частини курсу. Залік відбувається у формі тестування (25 тестових запитань). Правильна відповідь на запитання тесту оцінюється у 4 бала. Максимальна кількість балів: 100.
<b>Практичні заняття</b>	Практичне заняття проводиться у форматі Case Study, де відпрацьовуються навички індивідуальної та командної роботи. Розгляд та обговорення кейсів максимально оцінюються у 100 балів.
<b>Лекційні заняття</b>	Теоретична частина оцінюється за результатами виконання тестового завдання (20 тестових запитань). Максимальна кількість балів: 100.

6.4 Критерії оцінювання кейсів доводяться викладачем до відома здобувачів вищої освіти перед початком практичного заняття у вигляді правил та умов отримання оцінки. Матеріали кейсу мають відображати актуальні проблеми, з якими виконавці можуть мати справу у професійній діяльності.

*Правильність, точність і повнота відповіді.* При самостійному вирішенні кейсу здобувач ґрунтовно відповідає на питання кейсу, висловлює власну позицію й переконливо її аргументує; самостійно знаходить, оцінює та використовує джерела інформації, уміє узагальнити вивчений матеріал, використовує набуті знання й уміння. Відповідь складається з правильного результату, доцільного і логічного теоретичного обґрунтування виконаних розмірковувань.

**Загальні критерії оцінювання кейсів.** Здобувач отримує бали відповідно до ієрархії, як результат виконання визначених у кейсі завдань:

**Високий (100-90 балів):** уміння чітко виявляти проблеми, ґрунтовні оригінальні пропозиції щодо вирішення проблемної ситуації, заданої у кейсі, високу спроможність застосування здобутих теоретичних знань з дисципліни у практичних ситуаціях, використання цікавого додаткового фактичного матеріалу (наприклад, статистичних даних для обґрунтування власної позиції), уміння логічно, послідовно викладати своє бачення у процесі обговорення, здатність якісно подавати свою позицію у різних формах (наприклад, у вигляді презентації).

**Середній (89-74 балів):** уміння чітко виявляти проблеми, наявні пропозиції щодо вирішення проблемної ситуації, заданої у кейсі, наявність у відповіді теоретичних знань з дисципліни у практичних ситуаціях, уміння викладати власне бачення у процесі обговорення, результат виконання поданий у заданій формі.

**Достатній (73-60 бали):** пропозиції, що частково вирішують проблемну ситуацію, задану у кейсі, присутність у відповіді теоретичних знань з дисципліни, але допущені суттєві недоліки щодо обґрунтування позиції, мови викладу, форм подання.

**Низький (від 0 до 59 балів):** пропозиції, що або взагалі не мають стосунку до вирішення проблеми або частково вирішують проблемну ситуацію, задану у кейсі, слабка присутність у відповіді теоретичних знань з дисципліни, допущені суттєві

недоліки щодо обґрунтування позиції, що ставлять її під сумнів, мова викладу та форми подання лише частково відповідають професійному рівню або взагалі не відповідають.

## **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 "Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті "Дніпровська політехніка" <https://cutt.ly/IVesJEc>

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. Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office365. Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом. Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

### **7.3. Політика щодо перескладання**

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. URL: <https://grani-print.dp.ua/index.php/home/issue/view/30>
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. URL: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/grail-of-science/issue/view/22.07.2022/765/>
3. Піз, А. Мова рухів тіла / А. Піз, Б. Піз. К.: КМ-Букс, 2017. 416 с. URL: <https://samoosvita.in.ua/allan-piz-mova-ruhiv-tila-konspekt-knygy/>
4. Прищак, М. Д. Етика та психологія ділових відносин: навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Вінниця: ВНТУ, 2016. 151 с. URL: <https://econom.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/02/Pryshchak-Lesko.pdf>
5. Психологія міжгрупової взаємодії: історичний і територіальний виміри: монографія [Л. Г. Чорна, П. П. Горностай, В. М. Поліщук, В. І. Вус, Н. В. Дишлова, О. Л. Коробанова, О. Т. Плетка, А. А. Мельниченко] / за наук. ред. Л. Г. Чорної; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. К. : Кропивницький : ІМЕКС-ЛТД, 2024. 194 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/742382/1/Programa-2023.pdf>
6. 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.
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 с. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/97412875-495c-43b6-b358-b425073db58a/content>
8. Холодницька А. В. Оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі в сучасних умовах. Регулювання соціально-трудова відносин: сучасний стан та перспективи розвитку : колективна монографія / під заг. ред. І. І. Кичко. Ніжин : ФОП Лук'яненко В. В. ПК «Орхідея», 2017. С. 94–105. URL: <http://ir.stu.cn.ua/123456789/16453>
9. 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.
10. Канали комунікації, які ми обираємо. (2022) Консалтингова компанія ShiStrategies. URL : <https://strategi.com.ua/kanaly-iaki-my-obyraemo/>