

**МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ**

**ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ  
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ**

*Кафедра психології*

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної роботи

\_\_\_\_\_ І.А. Колесник

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 р.

*Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни*

## **ВК 2.3.3. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

**ПІДГОТОВКИ ДОКТОРІВ ФІЛОСОФІЇ**

**ГАЛУЗІ ЗНАНЬ 05 «СОЦІАЛЬНІ ТА ПОВЕДІНКОВІ НАУКИ»  
НАУКОВОЇ СПЕЦІАЛЬНОСТІ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»**

**КИЇВ 2019**

Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» для підготовки докторів філософії наукової спеціальності 053 «Психологія».

*Розробник програми* – доктор психологічних наук, професор Дорожкін В.Р.

*Рецензенти:*

*Бондаренко О.Ф.*, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології Київського національного лінгвістичного університету, академік АПНУ

*Пріб Г.А.*, доктор медичних наук, професор кафедри психології Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України

Затверджено на засіданні кафедри психології.  
Протокол № 1 від 28 серпня 2019 р.

*Завідувач кафедри психології*

*Пріб Г.А.*

*(прізвище, підпис)*

*Завідувач відділу навчально-методичної роботи,  
ліцензування та акредитації освітньої діяльності*

*Завиніченко Л.М.*

*(прізвище, підпис)*

*Завідувач науково-дослідної частини*

*Пахомова М.В.*

*(прізвище, підпис)*

© Дорожкін В.Р., 2019  
© Інститут підготовки кадрів  
державної служби зайнятості  
України (ІПК ДСЗУ), 2019

# 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, наукова спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 2	Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»	Цикл професійної підготовки: за вибором ВНЗ	
Модулів – 2	Наукова спеціальність 053 «Психологія»	<b>Рік підготовки</b>	
Змістовних модулів – 3		2-й	2-й
Загальна кількість годин – 60 годин		<b>Семестр</b>	
		4-й	4-й
	Рівень вищої освіти: третій (освітньо-науковий) Доктор філософії	<b>Лекції</b>	
		12 год.	12 год.
		<b>Семінарські</b>	
		-	-
		<b>Практичні</b>	
		8 год.	8 год.
		<b>ІНДЗ</b>	
		20 год.	20 год.
		<b>Самостійна робота</b>	
		20 год.	20 год.
<b>Вид контролю: залік</b>			

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Мета:** Метою курсу є знайомство аспірантів з основними теоретико-методологічними проблемами і принципами ділового спілкування, та формування навичок використання цих знань при діловому спілкуванні різних видів і типів у трудовому колективі, з представниками преси, інших підприємств, створення сприятливого психологічного клімату та ін.

**Завданнями** вивчення дисципліни є:

- розуміння основних методологічних проблем психології ділового спілкування;
- вивчення принципів, технологій та етики ділового спілкування;
- розуміння базисних моделей ділового спілкування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни аспіранти набувають таких **компетентностей**:

### **Загальнонаукові (філософські) компетентності:**

- здатність до аналізу концептуальних засад психології та визначення сутності законів і принципів психології;
- навички управління інформацією для побудови наукового фундаменту власного дослідження;
- навички управління інформацією для виокремлення тенденцій розвитку психології (уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел).
- здатність застосовувати знання законів психології в теоретичному та практичному пізнанні;
- здатність формувати нові ідеї (креативність);
- здатність відслідковувати особливості групової динаміки при проведенні тренінгу ділового спілкування.

### **Універсальні навички дослідника:**

- здатність працювати самостійно і автономно;
- здатність застосовувати знання законів психології в теоретичному та практичному пізнанні;
- здатність формувати нові ідеї (креативність);
- здатність працювати самостійно при опрацюванні джерел, підготовці альтернативних підходів до дослідження.
- навички та уміння формування міжособових стосунків у колективі при обстоюванні власної позиції під час дискусії;
- розуміння традицій і звичаїв інших культур, уміння проявляти толерантне ставлення;
- здатність відслідковувати особливості групової динаміки при проведенні тренінгу ділового спілкування;

- уміння критично оцінювати явища, ситуації, діяльність осіб, спираючись на отриманні знання.

### **Мовні компетентності:**

- усне спілкування рідною мовою у процесі дискусії;
- знання другої мови при оволодінні іншомовними джерелами;
- уміння працювати у команді;
- здатність до критики та самокритики під час дискусії;
- уміння донести до фахівців і нефахівців інформацію, ідеї, проблеми, рішення та власний досвід в галузі професійної діяльності;
- здатність до навчання;
- здатність працювати самостійно при опрацюванні джерел, підготовці доповіді з презентацією, підготовці альтернативних підходів до висвітлення теми дискусії;
- бажання досягти успіху при обговоренні тем доповідей з презентацією;
- здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності.

### **Спеціальні (фахові) вміння (компетентності)**

- вміння співвідносити поняття: науковий підхід, методологічний принцип, дослідницький метод, конкретна методика;
- здатність аналізувати та оцінювати базові прийоми та техніки ділового спілкування;
- вміння підводити підсумки роботи і брати зворотній зв'язок;
- керуватися етичними засадами, прийнятими в професійному психологічному співтоваристві;
- вміння аналізувати дослідницькі традиції та нові теоретико-методологічні напрямки в тренінгу ділового спілкування;
- володіти навичками для вибудовування програми тренінгу ділового спілкування (визначати проблемну область, предмет, об'єкт, мету, завдання та ін.).

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Змістовний модуль 1. Психологія, етика і етикет ділового спілкування.**

#### ***Тема 1. Психологія ділового спілкування.***

Психологія ділового спілкування: структура, засоби та види. Комуникативний аспект спілкування: загальна характеристика. Перцептивний аспект спілкування. Інтерактивна сторона спілкування. Бар'єри у спілкуванні. Шляхи подолання бар'єрів. Специфіка ділового спілкування: зміст поняття, мета та види. Етапи ділового спілкування.

#### ***Тема 2. Етика і етикет ділового спілкування. Мова як структурний елемент ділового спілкування.***

Етичні норми ділового спілкування (традиції, звичаї тощо). Поняття моральної свідомості. Професійна етика. Діловий етикет. Помилки під час ділового спілкування. Мова як засіб спілкування. Функції мови. Види мовлення. Різновиди ораторського мовлення. Компоненти ефективного подання матеріалу (планування, підготовка, поведінка під час виступу тощо).

**Змістовний модуль 2. Управління спілкуванням: психологічні основи.**

#### ***Тема 3. Особливості невербального спілкування під час ділової комунікації.***

Поняття про невербальні засоби спілкування, їх види. Оптико-кінетична система (жести, міміка, пантоміміка). Фонаційні засоби спілкування: паралінгвістична система (вокальні якості голосу, діапазон, тембр тощо) та екстралінгвістична система (паузи, зітхання, плач, кашель тощо). Проксеміка. Дистанції під час спілкування. Візуалістика, або контакт очей. Засоби спілкування, пов'язані з відчуттями людини (такесіка, сенсорика, одорика тощо). Міжнаціональна різниця невербального ділового спілкування.

#### ***Тема 4. Механізми впливу на співрозмовника. Засоби маніпулювання.***

Головні механізми пізнання співрозмовника під час ділового спілкування. Компліменти у діловому спілкуванні: причини та принципи. Приклади компліментів для ділового спілкування. Маніпуляція у діловому спілкуванні. Неправда у комунікації. Фізіологічні симптоми неправди співрозмовника. Міміка та жестикуляція під час нещирості. Вербальні сигнали, що видають неправду. Механізми групового впливу. Ефект синергії.

### **Змістовний модуль 3. Методологічні та методичні особливості спілкування людей в групах спеціального призначення. Форми ділового спілкування.**

#### ***Тема 5. Форми ділового спілкування.***

Фактори детермінації рольової поведінки в діловому спілкуванні. «Я» і його роль в діловому спілкуванні. Ділова бесіда як головна форма ділового спілкування: поняття, етапи, функції. Ділові переговори: поняття, мета, етапи підготовки. Дискусія: поняття, специфіка. Специфіка ділової презентації. Особливості ділової наради. Публічний виступ: поняття, етапи підготовки. Усні та письмові розпорядження. Телефонні бесіди. Ділова кореспонденція. Критика. Види критики. Техніка та тактика аргументації. Різновиди аргументації. Корпоративний імідж. Зовнішній і внутрішній імідж. Формування особистого іміджу. Імідж ділової людини. Типи взаємостосунків в системі керівник – підлеглий. Роль керівника у формуванні колективу. Психологічна сумісність працівників в організаціях. Морально-психологічний клімат в колективі.

#### ***Тема 6. Гендерні особливості ділового спілкування.***

Поняття про гендер та гендерну комунікативну поведінку. Динаміка набуття гендерної комунікативної ідентичності. Емоційний аспект комунікативної поведінки чоловіків та жінок. Невербальні засоби вираження гендерної комунікативної поведінки. Засоби здобуття прихильності жінок. Засоби здобуття прихильності чоловіків. Соціальні стереотипи. Маніпулювання соціальними стереотипами.

## 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва змістовних модулів і тем	Кількість годин				
	заочна форма навчання				
	Усього	в тому числі			
		Лекції	Практичні	СРС	Індивід. робота
60	12	8	20	20	
<b>Модуль I</b>					
<b>Змістовний модуль 1.</b>					
<b>Психологія, етика і етикет ділового спілкування</b>					
<b>Тема 1.</b> Психологія ділового спілкування	5	2	-	3	-
<b>Тема 2.</b> Етика і етикет ділового спілкування. Мова як структурний елемент ділового спілкування	7	2	2	3	-
<b>Разом за змістовним модулем 1</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
<b>Змістовний модуль 2.</b>					
<b>Управління спілкуванням: психологічні основи</b>					
<b>Тема 3.</b> Особливості невербального спілкування під час ділової комунікації	7	2	2	3	-
<b>Тема 4.</b> Механізми впливу на співрозмовника. Засоби маніпулювання	7	2	2	3	-
<b>Разом за змістовним модулем 2</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
<b>Змістовний модуль 3.</b>					
<b>Методологічні та методичні особливості спілкування людей в групах спеціального призначення. Форми ділового спілкування</b>					
<b>Тема 5.</b> Форми ділового спілкування	8	2	2	4	-
<b>Тема 6.</b> Гендерні особливості ділового спілкування	6	2	-	4	-
<b>Разом за змістовним модулем 3</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>-</b>
<b>Модуль II</b>					
<b>ІНДЗ</b>	<b>20</b>				<b>20</b>
<b>Усього годин:</b>	<b>60</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Підсумковий контроль – залік</b>					



## 5. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

***Тема 2. Етика і етикет ділового спілкування. Мова як структурний елемент ділового спілкування.***

1. Професійна етика. Діловий етикет.
2. Функції мови. Види мовлення.
3. Різновиди ораторського мовлення.

***Тема 3. Особливості невербального спілкування під час ділової комунікації.***

1. Невербальні засоби спілкування, їх види.
2. Міжнаціональна різниця невербального ділового спілкування.

***Тема 4. Механізми впливу на співрозмовника. Засоби маніпулювання.***

1. Механізми пізнання співрозмовника під час ділового спілкування. Маніпуляція у діловому спілкуванні.
2. Механізми групового впливу. Ефект синергії.

***Тема 5. Форми ділового спілкування.***

1. Ділова бесіда як головна форма ділового спілкування: поняття, етапи, функції.
2. Ділові переговори: поняття, мета, етапи підготовки.
3. Дискусія: поняття, специфіка.
4. Специфіка ділової презентації.
5. Публічний виступ: поняття, етапи підготовки.
6. Корпоративний імідж. Зовнішній і внутрішній імідж. Формування особистого іміджу.

## 6. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми та зміст самостійної роботи	Кількість годин
1	<p><b>Тема 1.</b> Психологія ділового спілкування</p> <p><b>Завдання:</b></p> <p>1. Ознайомитися та експлікувати різні аспекти ділової комунікації на прикладі реального випадку.</p> <p>2. Проаналізувати етапи ділового спілкування у комунікативній взаємодії в системі керівник-підлеглий.</p>	10
2	<p><b>Тема 2.</b> Етика і етикет ділового спілкування. Мова як структурний елемент ділового спілкування</p> <p><b>Завдання:</b></p> <p>1. Проаналізувати історіогенез декількох положень моральної етики спілкування (на вибір аспіранта).</p> <p>2. Систематизувати помилки під час ділового спілкування на прикладі реальної взаємодії.</p>	10
3	<p><b>Тема 3.</b> Особливості невербального спілкування під час ділової комунікації</p> <p><b>Завдання:</b></p> <p>1. Провести методологічну рефлексію розвитку одного з невербальних засобів спілкування (на вибір аспіранта).</p> <p>2. Порівняти міжнародні традиції невербального ділового спілкування.</p>	10
4	<p><b>Тема 4.</b> Механізми впливу на співрозмовника. Засоби маніпулювання</p> <p><b>Завдання:</b></p> <p>1. Ознайомитися з головними механізмами пізнання співрозмовника під час ділового спілкування і порівняти ці механізми між собою.</p> <p>2. Проаналізувати різні механізми групового впливу. Побудувати авторську класифікацію цих механізмів</p>	10
5	<p><b>Тема 5.</b> Форми ділового спілкування</p> <p><b>Завдання:</b></p> <p>1. Визначити особливості факторів детермінації рольової поведінки в діловому спілкуванні.</p> <p>2. Порівняти форми ділового спілкування між собою. Виявити єдину основу для їх систематизації.</p>	10
6	<p><b>Тема 6.</b> Гендерні особливості ділового спілкування</p> <p><b>Завдання:</b></p> <p>1. Систематизувати основні аспекти гендерної комунікативної поведінки.</p> <p>2. Дослідити декілька соціальних стереотипів (на вибір аспіранта), їх походження і розвиток в сучасному суспільстві.</p>	10

## ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Самостійна робота аспірантів має на меті формування пізнавальної активності аспірантів, засвоєння ними основних умінь та навичок роботи з навчальними матеріалами, поглиблення та розширення вже набутих знань, підвищення рівня організованості тощо.

У процесі самостійної роботи аспіранти мають оволодіти вміннями та навичками:

- організації самостійної навчальної діяльності;
- самостійної роботи в бібліотеці з каталогами;
- праці з навчальною, навчально-методичною, науковою, науково-популярною літературою;
- конспектування літературних джерел;
- роботи з довідковою літературою;
- опрацювання статистичної інформації;
- написання рефератів з проблем курсу.

Кожен аспірант повинен уміти раціонально організувати свою навчальну самостійну діяльність. Важливим є вміння скласти план своєї роботи, чітко визначити її послідовність. Необхідно, щоб план самостійного навчання був реальним і його виконання приводило до плідних наслідків у навчальному процесі.

Для успішної самостійної роботи значну частину часу аспірант виділяє для роботи в бібліотеці. Треба розуміти сутність складання алфавітного й тематичного каталогів, вміти швидко знаходити в них необхідну літературу, знати особливості бібліографічного шифрування. Для плідної роботи з літературними джерелами аспірантові корисно скласти свою власну бібліографію, заповнюючи бібліографічні картки на необхідні для нього книги, брошури або статті. Для роботи у провідних бібліотеках м. Києва аспіранту треба знати їх структуру, спеціалізацію окремих підрозділів, вміти користуватися різноманітними каталогами, правильно заповнювати бланки вимоги на літературу тощо.

Відібрана для самостійного опрацювання література може бути різною як за обсягом наукових даних, так і за характером їхнього викладу. Потрібно відібрати необхідний для опрацювання матеріал (розділи, підрозділи тощо), а також розсортувати його за важливістю (що для детального вивчення, а що для ознайомчого читання). Процес читання має відбуватися повільно, вдумливо, до незрозумілих питань слід обов'язково повертатися, наводити додаткові довідки, щоб зрозуміти сутність думки автора. Знання незнайомих термінів слід одразу ж з'ясовувати за тлумачними словниками, енциклопедіями або спеціалізованими довідниками. У процесі роботи з літературою корисно робити виписки найважливіших думок, формулювань, окремих висловів на аркушах паперу із зазначенням автора, джерела, сторінок і абзаців. Для кращого засвоєння матеріалу, розвитку творчого мислення основний зміст прочитаного доцільно формулювати у вигляді тез.

Конспект є стислим викладом основної сутності опрацьованого літературного матеріалу. Конспект має бути стислим, змістовним і записаним своїми словами і формулюваннями. Класичні визначення, оригінальні думки, вислови слід записувати до конспекту повністю з посиланням на автора, джерело і сторінку. У процесі конспектування важливо витримувати логічний зв'язок між окремими складовими тексту. У тексті конспекту корисно підкреслювати найважливіші теоретичні положення, визначення, висновки і робити помітки на полях. Систематичне конспектування опрацьованого матеріалу дисциплінує розум, відпрацьовує вміння формулювати свої думки в короткій змістовній формі, сприяє кращому засвоєнню навчального матеріалу.

Для цілісного уявлення про навчальну дисципліну аспірантові необхідно користуватися довідковою літературою: енциклопедіями, енциклопедичними словниками, галузевими довідниками тощо.

Майбутній фахівець повинен достатньо вправно користуватися персональним комп'ютером. Робота з матеріалами "Інтернету" надає можливість отримувати найновішу інформацію з різних сфер життя нашої держави.

Самостійна робота аспірантів з курсу передбачає написання рефератів та підготовку фіксованих виступів. Для цього необхідно скласти план реферату чи виступу, вивчити потрібні літературні джерела, зробити виписки. За своїм змістом реферат і виступ повинні відповідати обраній темі. Виклад матеріалу має бути логічним, послідовним. Обсяг реферату, як правило, у межах 10-12 сторінок формату А4. Писати текст слід на одному боці аркуша, розбірливо, без помилок. У разі потреби слід робити посторінкові виноски.

Останнім розділом реферату повинні бути висновки, в яких аспірант узагальнює викладений матеріал і формулює свої думки з приводу опрацьованої проблеми. До реферату має бути доданий список використаної літератури, складений відповідно до існуючих вимог.

За структурою реферат складається із короткого вступу, двох або трьох розділів основної частини, висновків та списку використаної літератури. План написання реферату повинен мати внутрішню єдність і логіку, враховувати актуальність проблеми, її наукову розробленість та практичну значимість.

У **вступі** обґрунтовується актуальність проблеми, що вивчається, її практична значимість; формулюються мета й завдання дослідження, вказуються обсяг і структура реферату. Обсяг вступу не повинен перевищувати однієї сторінки комп'ютерного тексту.

**Основна частина** обсягом до 10 сторінок комп'ютерного тексту, викладеного у двох-трьох розділах, повинна містити виклад основних теоретичних положень, що визначають сутність і зміст предмета досліджуваної теми, з огляду на цілі й завдання реферату; розгляд різних точок зору провідних фахівців з досліджуваних питань на основі аналізу літературних та інших інформаційних джерел; визначення пріоритетних

питань, що підлягають першочерговому розв'язанню; аналізуються практичні матеріали, тенденції розвитку та особливості, притаманні сучасній психологічній науці. На основі отриманих результатів розглядаються пропозиції, рекомендації, заходи щодо досягнення цілей згідно з темою реферату. При цьому аспірант повинен виявити самостійність та ініціативу.

**Висновки** є завершальним етапом виконаного аспірантом реферату. Вони повинні містити короткі підсумки за результатами дослідження та прикладного аналізу об'єкта дослідження з наведенням позитивних і негативних сторін, а також нереалізованих можливостей; перелік заходів, спрямованих на розв'язання проблеми, підвищення ефективності об'єкта дослідження; отримані якісні та кількісні показники; можливі варіанти реалізації запропонованих у рефераті заходів.

Реферат виконується державною (українською) мовою. Викладення повинно мати науковий характер, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, логічно послідовний. Пряме переписування матеріалів з літератури неприпустиме. Оформлення реферату має відповідати встановленим вимогам (див. *Патика Н.І.* Стандарти на оформлення магістерських, дипломних, бакалаврських, курсових, контрольних робіт та рефератів. – К.: ІПК ДСЗУ, 2008. – 26 с.)

## 7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Для активізації процесу навчання аспірантів в ході вивчення дисципліни застосовуються такі навчальні технології та засоби:

✓ *на лекціях* чітко та зрозуміло структурується матеріал; зосереджується увага аспірантів на проблемних питаннях; наводяться конкретні приклади практичного застосування отриманих знань; звертаються до зарубіжного досвіду вирішення окремих проблем; заохочуються аспіранти до критичного сприймання нового матеріалу замість пасивного конспектування; використовуються наочні матеріали, схеми, таблиці, моделі, графіки; використовуються технічні засоби навчання: мультимедійний проектор, слайди тощо;

✓ *на практичних заняттях* запроваджуються різні навчальні технології: семінар-розгорнута бесіда, обговорення проблем, дискусії; семінар-вирішення ситуаційних вправ; семінар-розв'язання проблемних питань; мозковий штурм; кейс-методи; презентації; аналіз конкретної ситуації; робота в малих групах; рольові та ділові ігри; банки візуального супроводження; письмовий контроль знань; індивідуальне та групове опитування; перехресна перевірка завдань з наступною аргументацією виставленої оцінки тощо.

Обов'язковими елементами активізації навчальної роботи аспірантів є чіткий контроль відвідування занять, заохочення навчальної активності, справедлива диференціація оцінок.

## 8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Контроль і оцінювання знань, вмінь та навичок аспірантів складається з двох етапів:

- поточного контролю роботи аспірантів;
- підсумкового контролю (іспит).

**Поточний контроль** здійснюється в процесі вивчення дисципліни на семінарських заняттях і проводиться у терміни, які визначаються календарним планом.

Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння теоретичного матеріалу, вироблення навичок проведення розрахункових робіт, умінь самостійно опрацьовувати тексти, здатності осмислити зміст теми, умінь публічно чи письмово представити певний матеріал (презентація).

Об'єктами поточного контролю знань аспірантів є:

- систематичність, активність, своєчасність та результативність роботи над вивченням програмного матеріалу курсу, у т.ч. виконання домашніх завдань та розв'язання задач;
- виконання завдань для самостійного опрацювання;
- виконання модульного завдання.

Поточний контроль знань, вмінь та навичок аспірантів передбачає застосування таких видів:

- тестові завдання;
- розрахункові завдання;
- обговорення проблеми, дискусія;
- аналіз конкретних ситуацій (поданих у вигляді усного, текстового або графічного матеріалу);
- ділові ігри (кейс-методи);
- презентації результатів роботи;
- інші.

Об'єктом **підсумкового контролю знань** аспірантів у формі заліку є виконання усних та письмових завдань.

На залік виносяться вузлові питання, типові та комплексні задачі, завдання, що потребують творчого підходу та вміння синтезувати отримані знання.

Результати заліку аспірантів заочної форми навчання оцінюються в діапазоні від 0 до 50 балів. Заліковий білет містить 2 завдання.

## 9. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Перевірка знань здійснюється з метою одержання зворотної інформації про зміст, характер і досягнення у навчальному процесі суб'єктів пізнавальної діяльності та про ефективність праці викладача.

Перевірка може здійснюватися в усній, письмовій та практичних формах. Об'єктом оцінювання можуть виступати: результати написання тестових, ситуаційних, творчих завдань; реферативні доповіді, доповнення, участь у дискусії тощо.

Метод усного опитування є найпоширенішим і найбільш ефективним, його використовують при вивченні майже всіх предметів. З'ясовується рівень знань суб'єкта пізнавальної діяльності, його вміння коротко і лаконічно висловлювати свою думку у чітко визначений час. Також має враховуватися активність аудиторії при обговоренні питань тощо.

Оцінювання виконаних завдань і відповідей здійснюється з дотриманням таких принципів: індивідуальний характер перевірки та оцінювання знань; систематичність; диференційованість; об'єктивність; умотивованість оцінок; вимогливість та єдність вимог тощо.

Під час оцінювання враховуються такі критерії:

- характеристики відповіді: елементарна, фрагментарна, повна, логічна, доказова, обґрунтована, творча;
- якість знань: правильність, повнота, осмисленість, глибина, системність, узагальненість;
- рівень володіння розумовими операціями: вміння аналізувати, синтезувати, порівнювати, абстрагувати, узагальнювати, робити висновки;
- досвід творчої діяльності: вміння виявляти проблеми, формулювати теорії, розв'язувати проблеми.

У процесі перевірки знань і успішності аудиторії використовується модульно-рейтингова система оцінювання. Результати навчальної діяльності оцінюються за 100-бальною шкалою. Критично-розрахунковий максимум для допуску до іспиту – 75 балів (денна форма навчання), 50 балів (заочна форма навчання). За результатами вивчення дисципліни обов'язковим є підсумкове накопичення розрахункового мінімуму балів – 60 балів.

Методи контролю плануються в письмовій формі. Невід'ємною частиною підготовки аспірантів до контролю є наявність конспекту лекцій та відвідування семінарських/практичних занять, а також своєчасне виконання індивідуальної та самостійної роботи. Невчасне виконання (без поважної причини) поточних завдань і звітування з перенесенням на наступне заняття викликає зниження підсумкової оцінки за їх виконання на 20 %, а при відтермінуванні на два заняття – зниження підсумкової оцінки на 40 %.

Модульні контрольні роботи складаються з теоретичних питань, ситуаційних, і творчих завдань, тестів різного рівня складності. Ці завдання поєднуються у пропорції, яка логічно врівноважує теоретичну і практичну частину модульної контрольної роботи.



Іспит здійснюється у формі письмової роботи, за яку можна одержати максимально до 25 балів (денна форма навчання) та 50 балів (заочна форма навчання), складається з теоретичних питань, практичних (ситуаційних, творчих) завдань, тестів різного рівня складності, які поєднуються у пропорції, що логічно врівноважує теоретичну і практичну частину екзамену.

Аспіранти, які набрали сумарно меншу кількість балів ніж розрахунковий мінімум – 60 балів, вважаються такими, що не виконали навчальний план з дисципліни.

### **Шкала оцінювання: національна та ECTS**

90-100 балів – **відмінно** (A);

82-89 балів – **добре** (B);

75-81 балів – **добре** (C);

68-74 балів – **задовільно** (D);

60-67 балів – **задовільно** (E);

35-59 балів – **незадовільно** з можливістю повторного складання (FX);

1-34 балів – **незадовільно** з обов'язковим повторним курсом (F).

**10. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ:** навчально-методичний комплекс вивчення дисципліни (робоча програма навчальної дисципліни, програма навчальної дисципліни, курс лекцій, ілюстративні матеріали).

## 11. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Психологія ділового спілкування: структура, засоби та види.
2. Комунікативний аспект спілкування: загальна характеристика.
3. Перцептивний аспект спілкування.
4. Інтерактивна сторона спілкування.
5. Бар'єри у спілкуванні. Шляхи подолання бар'єрів.
6. Специфіка ділового спілкування: зміст поняття, мета та види.
7. Етапи ділового спілкування.
8. Етичні норми ділового спілкування (традиції, звичаї тощо).
9. Поняття моральної свідомості.
10. Професійна етика. Діловий етикет. Помилки під час ділового спілкування.
11. Мова як засіб спілкування.
12. Функції мови.
13. Види мовлення. Різновиди ораторського мовлення.
14. Компоненти ефективного подання матеріалу (планування, підготовка, поведінка під час виступу тощо).
15. Поняття про невербальні засоби спілкування, їх види.
16. Оптико-кінетична система (жести, міміка, пантоміміка).
17. Фонаційні засоби спілкування: паралінгвістична система (вокальні якості голосу, діапазон, тембр тощо) та екстралінгвістична система (паузи, зітхання, плач, кашель тощо).
18. Проксеміка. Дистанції під час спілкування.
19. Візуалістика, або контакт очей.
20. Засоби спілкування, пов'язані з відчуттями людини (такесіка, сенсорика, одорика тощо).
21. Міжнаціональна різниця невербального ділового спілкування.
22. Головні механізми пізнання співрозмовника під час ділового спілкування.
23. Компліменти у діловому спілкуванні: причини та принципи. Приклади компліментів для ділового спілкування.
24. Маніпуляція у діловому спілкуванні.
25. Неправда у комунікації. Фізіологічні симптоми неправди співрозмовника. Міміка та жестикуляція під час брехні. Вербальні сигнали, що видають неправду.
26. Механізми групового впливу. Ефект синергії.
27. Фактори детермінації рольової поведінки в діловому спілкуванні. «Я» і
28. його роль в діловому спілкуванні.
29. Ділова бесіда як головна форма ділового спілкування: поняття, етапи, функції.
30. Ділові переговори: поняття, мета, етапи підготовки.
31. Дискусія: поняття, специфіка.
32. Специфіка ділової презентації.

33. Особливості ділової наради.
34. Публічний виступ: поняття, етапи підготовки.
35. Усні та письмові розпорядження.
36. Телефоні бесіди.
37. Ділова кореспонденція.
38. Критика. Види критики.
39. Техніка та тактика аргументації. Різновиди аргументації.
40. Корпоративний імідж. Зовнішній і внутрішній імідж. Формування особистого іміджу. Імідж ділової людини.
41. Типи взаємостосунків в системі керівник – підлеглий.
42. Роль керівника у формуванні колективу. Психологічна сумісність працівників в організаціях.
43. Морально-психологічний клімат в колективі.
44. Поняття про гендер та гендерну комунікативну поведінку.
45. Динаміка набуття гендерної комунікативної ідентичності.
46. Емоційний аспект комунікативної поведінки чоловіків та жінок.
47. Невербальні засоби вираження гендерної комунікативної поведінки.
48. Засоби здобуття прихильності жінок. Засоби здобуття прихильності чоловіків.
49. Соціальні стереотипи. Маніпулювання соціальними стереотипами.

### 13. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

#### Базова:

1. Аминов И.И. Психология делового общения. - М.: Омега-Л, 2006.-304с.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2005.-295с.
3. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. – К.: Либідь, 1999. – 280 с.
4. Корнев М. Н. Соціальна психологія. – К.: Б.в., 1995. – 303 с.
5. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. – 3-тє вид., стер. Рекомендовано МОН України. - Суми: Університетська книга, 2014. – 222 с.
6. Мікелі, Дена. Як досягти успіху у спілкуванні. – К., 2000. – 96 с.
7. Омаров А. М. Управление: искусство общения. – М., 1993. – 237 с.
8. Психология и этика делового общения: Учебник // Под ред. В.Н. Лавриненко. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.-415с.
9. Сорокина Е. Деловая беседа как форма делового общения // Справочник кадровика. –2004. – № 7. – С. 83–86. Юревич А.В. Психология и методология // Психол. журн.2000. №5. С. 35 – 47.
10. Філоненко М.М. Психологія спілкування: Підручник. Рекомендовано МОН України. - К.: ЦУЛ, 2008. – 224с.
11. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навч. посібник. Рекомендовано МОНУ. - К.: Професіонал, 2007. – 464с.
12. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. Рекомендовано МОН України. - К.: Знання, 2007.- 230 с.

#### Допоміжна:

13. Ділове спілкування: Підручник. – К., 1998. – 122 с.
14. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. – К.: Вид. дім "KM Academia", 1997. – 191 с.
15. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: У двох книгах: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Либідь, 2004. – Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. – 2004. – 573 с.
16. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія. – К.: Академвидав, 2003. – 446 с.

#### Інформаційні ресурси:

17. <http://psyfactor.org/> - "ПСИ-ФАКТОР" - Центр практической психологии.
18. [psychology.net.ru](http://psychology.net.ru) — Сайт "Мир психологии".
19. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) — [Psychology.ru](http://Psychology.ru). Большой проект, посвященный психологии. Содержит много полезных разделов: библиотека, раздел о знаменитых психологах, большую коллекцию ссылок на психологические ресурсы, форумы, психологические тесты-Онлайн и другое.
20. <http://www.psychologos.ru/> - Психологос. Энциклопедия практической психологии.
21. <http://www.zercalo.ru/index.shtml> - Психология каталог. Психологические ссылки. Каталог психолога. Ссылки на психологические ресурсы.
22. [PsyLab.info](http://PsyLab.info) – Энциклопедия психодиагностики.

## ЗМІСТ

1. Мета та завдання навчальної дисципліни	4
2. Опис навчальної дисципліни	6
3. Програма навчальної дисципліни	8
4. Структура навчальної дисципліни	9
5. Теми семінарських занять	10
6. Самостійна робота	
7. Методи навчання	14
8. Методи контролю	15
9. Система оцінювання	16
10. Методичне забезпечення	17
11. Орієнтовний перелік питань до підсумкового контролю знань	18
12. Рекомендована література	20

Навчально-методичне видання

**Дорожкін Валерій Романович**

**Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни**

**«ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»**

Відповідальний за випуск Л.М. Завиніченко  
Комп'ютерний набір В.Р. Дорожкін

Підписано до друку 04.09.2019. Формат 60×84/16. Папір офсетний.  
Друк ротатійний трафаретний. Ум. друк. арк. 0,97.  
Тираж 10 прим. Зам. № \_\_\_\_\_

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до державного реєстру видавців, виготовників і розповсюджувачів  
видавничої продукції. Серія ДК №1805 від 25.05.2004.

Інститут підготовки кадрів  
державної служби зайнятості України (ІПК ДСЗУ)  
03038, Київ – 38, вул. Нововокзальна 17.  
Тел./факс (044) 536-14-85