

ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ  
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ

*Кафедра психології*

СИЛАБУС  
ВИБІРКОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**БК 2.3.3. «ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»**

ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДОКТОРІВ ФІЛОСОФІЇ  
денної та заочної форми навчання

ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ 05 «СОЦІАЛЬНІ ТА ПОВЕДІНКОВІ НАУКИ»  
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

Курс	II	
Семестр	4-й	
Вид контролю	залік	
Кількість годин / кредитів	60 год. / 2 кредити	
з них:	д. ф. н.	з. ф. н.
<i>лекції</i>	12 год.	12 год.
<i>практичні</i>	8 год.	8 год.
<i>семінарські</i>	-	-
<i>індивідуальні завдання</i>	20 год.	20 год.
<i>самостійна робота</i>	20 год.	20 год.
Викладач	Дорожкін Валерій Романович, д.психол.н., професор кафедри, доцент	
Email:	<a href="mailto:v.dorozhkin1975@gmail.com">v.dorozhkin1975@gmail.com</a>	
Консультації	Пн – 14 <sup>00</sup> –16 <sup>00</sup>	

## 1. АНОТАЦІЯ КУРСУ

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни виступає психологія ділового спілкування, закономірності психологічних стосунків та поведінки людей в організації, психологічні закономірності управлінської діяльності, особливості професійного спілкування людей у групах та ін.

**Міждисциплінарні зв'язки.** Дисципліна «Психологія ділового спілкування» відповідно до структурно-логічної схеми дисциплін, передбачених навчальним планом підготовки аспірантів, викладається разом з «Соціально-психологічним тренінгом», «Тренінгом особистісного зростання».

**Мета** викладання навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» 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.

**Основні завдання вивчення дисципліни** полягають в теоретичній та практичній підготовці аспірантів з питань:

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

## 2. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення дисципліни аспірант повинен набути такі компетентності:

### **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)**

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

### 3. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Підготовка аспірантів з курсу «Психологія ділового спілкування» потребує використання активних форм навчання, які наближують навчальний процес до реальних професійних ситуацій.

Для активізації процесу навчання аспірантів у 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: дискусії; вирішення ситуаційних вправ; 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.

✓ **самостійну роботу аспіранта** викладач планує разом зі аспірантом, але виконує її аспірант за завданнями та під методичним керівництвом і контролем викладача; зміст самостійної роботи за темами визначається робочою програмою навчальної дисципліни.

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

Структура навчальної дисципліни  
для заочної форми навчання

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>					
Тема 1. Психологія ділового спілкування	5	2	-	3	-
Тема 2. 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>					
Тема 3. Особливості невербального спілкування під час ділової комунікації	7	2	2	3	-
Тема 4. 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>					
Тема 5. Форми ділового спілкування	8	2	2	4	-
Тема 6. 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>					

## **Методи навчання**

Із метою забезпечення максимального засвоєння аспірантами матеріалу курсу використовуються наступні методи навчання:

### ***Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:***

- словесні (лекція-монолог, лекція-діалог, проблемна-лекція);
- наочні (презентація, демонстрування; опорних сигналів; опорних конспектів);
- практичні методи (тренінгові вправи; практичні завдання; рольові ігри, спостереження).

### ***Методи стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності:***

- метод проблемного викладу матеріалу;
- моделювання життєвих ситуацій;
- мозковий штурм;
- метод опори на життєвий досвід;
- навчальної дискусії.

### ***Методи контролю й самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності:***

- усного контролю;
- письмового контролю;
- самоконтролю та взаємоконтролю;
- рецензування відповідей.

#### 4. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Контроль і оцінювання знань, вмій та навичок аспірантів здійснюється згідно з кредитно-модульною системою організації навчального процесу і складається з двох етапів: поточного та підсумкового.

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

Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння теоретико-практичного матеріалу, вироблення навичок проведення розрахункових робіт, умінь самостійно опрацьовувати тексти, здатності рефлексувати груповий досвід, 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 дисципліни, у т.ч. виконання тренінгових вправ;
- виконання завдань для самостійного опрацювання;
- виконання індивідуального завдання у вигляді тренінгової програми.

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

Рейтинг аспіранта із засвоєння дисципліни визначається за 100 бальною шкалою. Підсумкова оцінка курсу навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове тестування рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи (модульний контроль); оцінка (бали) за виконання практичних індивідуальних завдань. Підсумкова оцінка виставляється після повного вивчення навчальної дисципліни, яка виводиться як сума проміжних оцінок за змістові модулі. Остаточна оцінка рівня знань аспірантів **денної** форми навчання складається з рейтингу навчальної роботи, для оцінювання якої призначається 75 балів, і рейтингу з атестації – 25 балів. Для аспірантів **заочної** форми навчання відповідно – з рейтингу навчальної роботи – 50 балів, і рейтингу з атестації – 50 балів.



***Розподіл балів, які отримують аспіранти  
денної форми навчання***

Поточне тестування та самостійна робота							Підсумковий тест	Сума	
Змістовний модуль 1		Модульна контрольна робота	Змістовний модуль 2		Модуль а контроль ьна робота	Змістов ний модуль 3			
<b>10</b>		<b>15</b>	<b>15</b>		<b>15</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	
T 1	T 2		T 3	T 4		T5			T 6
–	10		10	5		20			

*для заочної форми навчання*

Поточне тестування та самостійна робота							Підсумковий тест	Сума
Змістовний модуль 1		Змістовний модуль 2		Контрольна робота	Змістов ний модуль 3			
<b>10</b>		<b>15</b>		<b>15</b>	<b>10</b>		<b>50</b>	<b>100</b>
T 1	T 2	T 3	T 4		T5	T 6		
–	10	10	5		10			

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

- 90-100 балів – **відмінно** (A, відмінно);
- 82-89 балів – **добре** (B, дуже добре);
- 75-81 балів – **добре** (C, добре);
- 68-74 балів – **задовільно** (D, задовільно);
- 61-67 балів – **задовільно** (E, достатньо);
- 35-60 балів – **незадовільно** (FX, з можливістю повторного складання);
- 1-34 балів – **незадовільно** (F, з обов'язковим повторним курсом).

## Критерії оцінювання з курсу «Психологія ділового спілкування»

Основа для визначення оцінки – рівень засвоєння аспірантами матеріалу, передбаченого освітньо-професійною програмою. Загальним критерієм є правильність, точність і ґрунтовність відповідей на поставлені запитання.

**«Відмінно»** (90-100 балів, «А») заслуговує аспірант, який:

- показав всебічні, систематичні і глибокі знання навчально-програмного матеріалу;
- показав вміння вільно виконувати завдання, що передбачені курсом;
- засвоїв особливості окремих питань, а саме: засвоїв теоретичні основи курсу; вміє застосовувати їх для теоретичного розуміння сучасних новітніх проблем;
- проявив творчі здібності в розумінні, викладенні і використанні учбово-програмного матеріалу;
- дав понад 90% правильних відповідей на теоретичні завдання та правильно розв'язав практичне завдання.

**«Добре»** (82-89 балів, «В») заслуговує аспірант, який:

- показав повне знання навчально-програмного матеріалу;
- в основному виконав умови курсу;
- показав системний характер знань, проявив здібність до їх самостійного поповнення в процесі професійної діяльності;
- дав 82-89% правильних відповідей на теоретичні завдання та правильно розв'язав практичне завдання.

**«Добре»** (75-81 балів, «С») заслуговує аспірант, який:

- показав повне знання навчально-програмного матеріалу;
- в основному виконав умови курсу;
- показав системний характер знань, проявив здібність до їх самостійного поповнення в процесі професійної діяльності;
- дав 75-81% правильних відповідей на теоретичні завдання та правильно розв'язав практичне завдання.

**«Задовільно»** (68-74 балів, «D») заслуговує аспірант, який:

- показав знання навчально-програмного матеріалу з курсу показав знання навчально-програмного матеріалу з курсу «Психологія ділового спілкування» в обсязі, який необхідний для майбутньої роботи за спеціальністю;
- допустив помилки при виконанні завдань курсу, але в основному володіє необхідними знаннями;
- дав 68-74% правильних відповідей на теоретичні завдання та припустився незначних помилок при розв'язанні практичного завдання.

**«Задовільно»** (61-67 балів, «Е») заслуговує аспірант, який:

- показав знання навчально-програмного матеріалу з курсу «Психологія ділового спілкування» в обсязі, який необхідний для майбутньої роботи за спеціальністю;
- допустив помилки при виконанні завдань курсу, але в основному володіє необхідними знаннями;
- дав 61-67% правильних відповідей на теоретичні завдання та припустився незначних помилок при розв'язанні практичного завдання.

**«Незадовільно»** (1-60 балів, «F», «FX») заслуговує аспірант, який:

- показав досить низький рівень знань навчально-програмного матеріалу з курсу «Психологія ділового спілкування» в обсязі, який необхідний для майбутньої роботи за спеціальністю;
- допустив принципові помилки при виконанні завдань курсу;
- дав менше 60% правильних відповідей на теоретичні завдання та не правильно розв'язав практичне завдання;
- не може приступити до професійної діяльності після закінчення ІПК ДСЗУ без додаткових знань із ділового спілкування.

## 5. ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

Політика курсу полягає в послідовному та цілеспрямованому здійсненні навчального процесу на засадах прозорості, доступності, наукової обґрунтованості, методичної доцільності та відповідальності учасників освітнього процесу.

### ***1. Науково-педагогічні, наукові та педагогічні працівники закладу вищої освіти зобов'язані:***

- 1) забезпечувати високий науково-теоретичний і методичний рівень викладання;
- 2) дотримуватись норм педагогічної етики, моралі, поважати людську гідність майбутніх спеціалістів;
- 3) залучати здобувачів освіти до наукової діяльності;
- 4) дотримуватися в освітньому процесі академічної доброчесності та забезпечувати її дотримання здобувачами вищої освіти;
- 5) розвивати в осіб, які навчаються в Інституті, самостійність, ініціативу, творчі здібності;
- 6) дотримуватися законів України, статуту та Етичного Кодексу ІПК ДСЗУ, інших нормативно-правових актів.

### ***2. Здобувачі вищої освіти, зобов'язані:***

- 1) дотримуватися вимог законодавства, Статуту та правил внутрішнього розпорядку Інституту;
- 2) виконувати вимоги з охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії, протипожежної безпеки, передбачені відповідними правилами та інструкціями;
- 3) виконувати вимоги освітньої програми та досягати визначених для відповідного рівня вищої освіти результатів навчання:
  - не пропускати заняття без поважної причини та не запізнюватися;
  - брати активну участь в освітньому процесі, вести конспекти лекцій, практичних занять, готувати теоретичний та практичний матеріал, виконувати передбачені курсом вправи, вирішувати задачі та тестові завдання;
  - здійснювати самостійну підготовку до занять згідно до затвердженого плану;
  - відпрацьовувати пропущені заняття (лекції, практичні, семінарські) у вигляді рефератів, презентацій, розрахунків згідно з темою заняття під час консультацій викладача за розкладом кафедри не пізніше завершення семестру;
  - складати згідно з графіком поточний модульний контроль (ІНДЗ, контрольна робота) з дисципліни;

4) дотримуватись академічної доброчесності:

- самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);
- посилатись на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримуватись норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надавати достовірну інформацію про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

За порушення академічної доброчесності (плагіат, фальсифікація, списування, обман тощо) здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);
- повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми;
- відрахування із Інституту.

## 6. 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. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. – 3-тє вид., стер. Рекомендовано МОН України. – Суми: Університетська книга, 2014. – 222 с.
4. Мікелі, Дена. Як досягти успіху у спілкуванні. – К., 2000. – 96 с.
5. Психология и этика делового общения: Учебник // Под ред. В.Н.Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 415с.
6. Сорокина Е. Деловая беседа как форма делового общения // Справочник кадровика, 2004. – № 7. – С. 83–86.
7. Філоненко М.М. Психологія спілкування: Підручник. Рекомендовано МОН України. – К.: ЦУЛ, 2008. – 224с.
8. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навч. посібник. Рекомендовано МОНУ. – К.: Професіонал, 2007. – 464с.
9. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. Рекомендовано МОН України. - К.: Знання, 2007.- 230 с.

### Допоміжна

10. Ділове спілкування: Підручник. – К., 1998. – 122 с.
11. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. – К.: Вид. дім "KM Academia", 1997. – 191 с.
12. 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.
13. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія. – Київ: Академвидав, 2003. – 446 с.

### Інформаційні ресурси

14. <http://psyfactor.org/> - "ПСИ-ФАКТОР" - Центр практической психологии.
15. [psychology.net.ru](http://psychology.net.ru) — Сайт "Мир психологии".
16. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) — 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.
17. <http://www.psychologos.ru/> - Психологос. Энциклопедия практической психологии.
18. <http://www.zercalo.ru/index.shtml> - Психология каталог. Психологические ссылки. Каталог психолога. Ссылки на психологические ресурсы.
19. [PsyLab.info](http://PsyLab.info) – Энциклопедия психодиагностики.