УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

Затверджено
Рішенням вченої ради факультету «Інформаційно-керуючі системи та технології» (ІКСТ)
прот.№ 1 від 30.08.2020р

Рекомендовано
на засіданні кафедри філософії та соціології
прот. № 1 від 29.08.2020р

СИЛАБУС З ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

2020-2021 навчального року

освітній рівень другий (магістр) галузь

знань 17 Електроніка та телекомунікації
спеціальність 172 Телекомунікації та радіотехніка
освітня програма: Телекомунікації та радіотехніка

Час та аудиторія проведення занять: згідно розкладу - http://rasp.kart.edu.ua/

Лектор: Сивогракова Заріна Анатоліївна (кандидат психологічних наук, доцент), Контакти: *+38 (057) 730-10-92,* e-mail: sivograkova@kart.edu.ua
Розміщення кафедри: м. Харків, майдан Фейєрбаха, 7, 3 корпус, 3 поверх, ауд. 319-321
Додаткові інформаційні матеріали: http://metod.kart.edu.ua

Харків-2020

Чому важливий і які результати є метою навчального курсу з дисципліни «Психологія ділової комунікації»?

У сучасних очікуваннях міжнародного ринку праці, які фіксуються останніми дослідженнями (The Future of Job Report 2018 World Economic Forum URL:http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf), помітним є дедалі більше посилення уваги до універсальних, соціально-психологічних компетенцій фахівців не залежно від їхньої спеціалізації. Представники бізнесу, співробітники кадрових служб провідних компаній різних країн світу серед найбільш затребуваних вже зараз і у найближчому майбутньому компетенцій працівників називають їхнє: аналітичне мислення й інноваційність, проактивність у навчанні, креативність, оригінальність та ініціативність, лідерство і соціальний вплив, емоційний інтелект та ін. Тобто здатність до успішної соціальної взаємодії, командної співпраці, ефективність у соціально-психологічному впливі, управлінні мотивацією, лідерство, навички емоційної саморегуляції і самоорганізації та ін. стають в один рівень і навіть часом випереджають за своєю актуальністю вузько спеціальні професійні знання та вміння.

Саме на розвиток соціально-психологічної, комунікативної компетентності майбутніх фахівців, зокрема у сфері ділової комунікації, і спрямований навчальний курс «Психологія ділового спілкування».

Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» є соціально-психологічна підготовка студентів, розвиток їхніх знань з питань закономірностей ділових стосунків, соціально-психологічних особливостей, механізмів, технік і прийомів ділової комунікації; сприяння розвитку навичок студентів щодо конструктивного ділового спілкування, управління конфліктами, коректної саморегуляції.

Курс спрямований на розвиток наступних компетентностей студентів:

1. Загальнокультурну і ціннісно-смислову компетентність (розуміння психологічних, соціальних морально-етичних аспектів сучасного ділового спілкування; формування та розширення світогляду студентів у сфері соціально-психологічної культури взаємин з колегами, партнерами та клієнтами, розуміння важливості коректного використання психологічних закономірностей у ситуаціях ділової взаємодії, здатність діяти соціально відповідально та свідомо);
2. Навчально-пізнавальну і інформаційну компетентність (формування у студентів зацікавленості процесом спілкування як універсальною реальністю людського буття**;** оволодіння навичками ефективного спілкування; розвиток вмінь щодо самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної інформації з різних джерел; здатність використовувати практичні навички, спираючись на отримані знання,)
3. Комунікативну компетентність (сприяння розвитку можливості студентів піднятися від рівня ритуального спілкування до більш професійного, глибокого, психологічного рівня за рахунок розвитку особистості, створення умов щодо використання отриманих знань у практиці ділового спілкування, розвиток вміння знаходити рішення у нестандартних ситуаціях в контексті ділових та особистісних відносин; оволодіння техніками ефективної ділової комунікації).
4. Компетентність особистісного самовдосконалення (сприяння розвитку у студентів адекватного уявлення про власні індивідуально-психологічні властивості, підтримування мотивації щодо постійного саморозвитку і самовдосконалення у сфері ділової комунікації, коректної саморегуляції).

Як організоване навчання у межах навчального курсу «Психологія ділового спілкування»?

Опис дисципліни:
Кредитів ECTS - 3
Загальна кількість годин вивчення дисципліни - 90
Дисципліна викладається для студентів другого рівня вищої освіти (магістрів)
Для студентів денної форми навчання дисципліна викладається у II семестрі, протягом одного семестру і передбачає проведення 1 лекції раз у два тижні і 1 практичного (семінарського) заняття раз у два тижні.
Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи студентів становить – 30/60

Теми курсу за змістовними модулями:

Тематично-календарний план курсу:

Тиждень	Кількість годин	Тема лекції	Кількість годин	Тема семінарського заняття
1			2	Самопрезентація у спілкуванні.
2	2	Спілкування як соціально-психологічна проблема. Ділове спілкування: види та форми.		
3			2	Невербальні особливості ділового спілкування.
4	2	Невербальні особливості ділового спілкування		
5			2	Ділова бесіда: правила

				підготовки та проведення. Психологічні прийоми впливу на співрозмовника в процесі ділової бесіди.
6	2	Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування. Питання співрозмовників та їх психологічна сутність.		
7			2	Психологічні особливості спору.
8	2	Психологічні аспекти переговорного процесу. Психологічні особливості публічного виступу.		
		Модульний контроль знань		
9			2	Публічний виступ
10	2	Конфлікти і конфліктні ситуації.		
11			2	Розв'язання конфліктів в діловому спілкуванні.
12	2	Імідж ділової людини.		
13			2	Формування і підтримка іміджу ділової людини.
14	2	Стрес та його попередження в діловому спілкуванні.		.
15			2	Попередження стресу в діловому спілкуванні.
		Модульний контроль знань		
		Залік		

Інформаційні матеріали по курсу:

Інформація про курс розміщена на сайті Університету: http://metod.kart.edu.ua/

Рекомендована література:

Основна

1. Антошкіна, О. Г. Конспект лекцій з курсу "Ділове спілкування". Ч. 1. Х. УкрДАЗТ, 2004. 50 с.
2. Джонсон Д.В. Соціальна психологія. Тренінг міжособистісного спілкування: Пер. З англ. К, 2003.
3. Количева, Т. В. Психологія ділового спілкування [Текст] : конспект лекцій / Т. 8.В. Количева. – Х. : УкрДАЗТ, 2012. – 106 с.
4. Кубрак, О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування Суми : „Університетська книга", 2002. 208 с.
5. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. К., 1997.
6. Палеха Ю.І. Ділова етика. Навч. Посібник. К.2002.
7. Перепелюк А.В., Эйтутис Г.Ф. Психология делового общения. – Днепропетровск, 1997.
8. Стоян, Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібник К. : Центр навч. літ., 2004. 232 с.
9. Психология и этика делового общения. М., 2001.
10. Чайка Г.С. Організація праці менеджера К, 2007.

Допоміжна

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: ученик. 2-е изд. М. : ИНФРА-М, 2008. 295 с.
2. Данчева О.В., Швалб Ю.М. Практична психологія в економіці та бізнесі. К., 1999
3. Дикань, В. Л. Етичні основи бізнесу : навч. посібник Х. : УкрДАЗТ, 2012. 316 с.
4. Деловой етикет. 2-е изд., перераб. и доп. К. : «АЛЬТЕРПРЕСС», ВИРА, 2001. 352 с.
5. Дороніна, М. С. Культура спілкування ділових людей: навч. посібн. 2-ге вид. К. : Вид. дім „КМ academia", 1998. 192 с.
6. Каганець І. Психологічні аспекти в менеджменті. Київ- Тернопіль., 1997.
7. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикетк: навч.посібник. К.: Академвидав, 204. 2080 с.
8. Кубрак, О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник. Суми : „Університетська книга", 2002. 208 с.
9. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно : Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций. 2-е изд. М. : ООО «Изд-во «Добрая книга», 2004. 400 с.
10. Трухін, І. О. Соціальна психологія спілкування: навч. посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 335 с.
11. Толстов, В. М. Етика та естетика: конспект лекцій. Розділ "Етика". Х. : УкрДАЗТ, 2004. 33 с
12. Шульженко, І. В. Конспект лекцій з дисципліни "Діловий етикет". Х. : УкрДАЗТ, 2004. Ч. 1 2004. 50 с, Ч. 2. 2004. 50 с.
13. Чмут, Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. К. : "Вікар", 2002. 223 с.
14. Етика ділового спілкування: навч. посібник / за ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. К. : Центр учбової літератури, 2007. 343 с.

Інформаційні ресурси в інтернеті:

http://metod.kart.edu.ua/
http://psychology.ru/library/
http://psy.piter/com/library
http://psylib.kiev.ua/
http://www.info-library.com.ua/

Про що важливо пам'ятати і яких правил дотримуватись у ході вивчення дисципліни?

Умовою ефективного засвоєння змісту дисципліни і досягнення наведених результатів (набуття необхідних компетенцій) є не тільки високопрофесійна робота викладача, а також наполеглива, цілеспрямована учбова діяльність студентів, яка включає різні форми роботи як під час аудиторних занять (лекцій і семінарів), так і самостійної підготовки.

Під час лекцій ефективності засвоєння матеріалу, що надається, сприяє не лише уважне слухання і кропітке ведення конспекту, але й також формулювання уточнюючих запитань, можливих критичних зауважень, спроби навести приклади, які б ілюстрували або, навпаки, ставили під сумнів, положення, що наводяться. Активна участь в коротких обговореннях, які зазвичай є природнім елементом лекцій з психології ділового спілкування, також є активністю, що очікується від студентів в ході вивчення ними дисципліни.

Робота на семінарських заняттях передбачає наступну активність студентів:

- підготовку доповідей і виступів на теми, означені програмою курсу;
- участь в обговоренні нагальних питань з тематики дисципліни;
- виконання індивідуальних завдань (розв'язання психологічних ситуативних задач, представлення результатів реферативних робіт тощо);
- участь у тренінгових вправах, що спрямовані на формування та закріплення навичок ділового спілкування;
- участь в усних і письмових опитуваннях.

Яким є порядок оцінювання результатів навчання студентів за відповідними формами організації навчального процесу?

Контроль знань у рамках навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» здійснюється з урахуванням особливостей кредитно-модульної системи, відображених у Положенні про контроль та оцінювання якості знань студентів в УкрДУЗТ (http://kart.edu.ua/images/stories/akademiya/documentu-vnz/polojennya-12-2015.pdf).

Згідно з Положенням про впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу використовується 100-бальна шкала оцінювання. При заповненні заліково-екзаменаційної відомості та залікової книжки (індивідуального навчального плану) студента, оцінка, виставлена за 100-бальною шкалою, повинна бути переведена до національної шкали (5, 4, 3,) та шкали ECTS (A, B, C, D, E)

Визначення назви за державною шкалою(оцінка)	Визначення назви за шкалою ECTS	За 100 бальною шкалою	ECTS оцінка
ВІДМІННО – 5	**Відмінно** – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A
ДОБРЕ – 4	**Дуже добре** – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B
	Добре – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	**Задовільно** - непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D
	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E
НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	**Незадовільно** – потрібно попрацювати перед тим як отримати залік (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	Незадовільно - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

Принципи формування оцінки:

Модульне тестування:

Оцінка формується відповідно до кількості вірних відповідей на тестові модульні питання (20 питань в тесті, кожна вірна відповідь оцінюється в 2 бали). Максимальна кількість становить 40 балів за модуль.

Поточний контроль:

Оцінка формується шляхом накопичення студентами балів за наступні види роботи і активності:

- відвідування лекцій (бали нараховуються в залежності від кількості відвідуваних лекцій, максимальна сума становить 8 балів; у разі пропуску більше, ніж 50% лекцій, бали не нараховуються);

- наявність і повнота конспекту лекцій і тем, що виносяться на самостійний розгляд (максимальна сума балів – 12);

- доповіді на семінарських заняттях – передбачає розгорнуте усне викладення теоретичного матеріалу з конкретного питання, демонстрацію розуміння психологічного змісту процесів, які розглядаються, самостійні висновки і рекомендації; відповіді на питання викладача і інших студентів – учасників семінару (максимальна кількість балів - 10 (мінімум 1 доповідь впродовж 1го модуля (двох змістовних модулів));

- повідомлення на семінарських заняттях – передбачають коротке але цілісне і завершене інформування про конкретний феномен, особливість, наведення прикладу тощо (максимальна кількість балів - 10 (у разі мінімум по 1му повідомленню – на кожному семінарі впродовж модуля (двох змістовних модулів));

- участь в обговореннях, усних опитуваннях, тренінгових вправах, доповнення повідомлень і доповідей, презентації результатів реферативних робіт, індивідуальних завдань (максимальна кількість балів - 20 (залежно від загального рівня активності, залученості, якості відповідей і виконання завдань впродовж модуля (двох змістовних модулів)).

Залік:

Студент отримує залік за результатами модульного 1-го та 2-го контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент становить 100 (до 60 балів поточного контролю та до 40 балів за модульне тестування). Середнє арифметичне суми модульних оцінок складає заліковий бал. Якщо студент не погоджується із запропонованими балами (у разі отримання оцінки на рівні B або D за шкалою ECTS), він може підвищити їх на заліку, відповівши на питання з наведеного нижче списку:

1. Соціально-психологічні ефекти в спілкуванні.
2. Засоби коректного вирішення суперечки.
3. Організаційні фактори у діловому спілкуванні.
4. Моделі спілкування. Актуалізація та маніпуляція.
5. Полеміка і її особливості.
6. Виробничі фактори стресу у діловому спілкуванні.
7. Стилі ділового спілкування. Спрямованість людини у спілкуванні.
8. Прийоми переконання у дискусії та суперечці.
9. Суб'єктивні фактори, що впливають на стрес. Біологічний та психологічний стрес.
10. Сутність та специфічні ознаки ділового спілкування. Рівні моральної культури спілкування.
11. Запитання та відповіді у суперечці.
12. Методи профілактики негативних наслідків стресів.
13. Стилі ділового спілкування. Спрямованість людини у спілкуванні.
14. Прийоми переконання у дискусії та суперечці.
15. Запитання та відповіді у суперечці.
16. Підходи до спілкування в залежності від ролі партнера по спілкуванню.
17. Поведінка учасників суперечки. Недозволені прийоми у суперечці.
18. Вимоги до ділового спілкування.
19. Поняття конфлікту. Структура конфлікту. Динаміка конфлікту.
20. Перша допомога при гострому стресі.
21. Поняття про вербальне та невербальне спілкування. Роль мови у спілкуванні.

22. Сутність невербального спілкування. Фактори, які впливають на невербальне спілкування.
23. Міжособистісний конфлікт та стилі його розв'язання.
24. Принципова стратегія переговорів, критерії.
25. Класифікація невербальних засобів спілкування.
26. Конфліктогени. Механізм ескалації конфліктогенів.
27. Позиційний торг як стратегія переговорів. Особливості протистояння крайніх позицій позиційного торгу.
28. Прийоми, які слід використовувати при розв'язанні конфлікту.
29. Принципова стратегія переговорів, її критерії.
30. Такесика. Роль такесичних засобів. Неадекватне використання такесичних засобів.
31. Розв'язання конфліктів за допомогою посередника.
32. Стадії проведення переговорів.
33. Проксеміка. Територіальні зони.
34. Формування готовності до виходу з конфлікту в діловому спілкуванні.
35. Аналіз позиції партнера в переговорах. Прорахунки, які заважають дійти згоди.
36. Невербальні засоби комунікації у спілкуванні і культура спілкування.
37. Специфіка конфлікту в діловому спілкуванні. Заборонені прийоми в конфлікті.
38. Тактичні прийоми ведення принципових переговорів (на основі взаємних інтересів)
39. Паралінгвістика та екстралінгвістика.
40. Способи протистояння «конфліктній людині» в діловому спілкуванні.
41. Тактичні прийоми ведення переговорів при позиційному торгу (протистояння позицій).
42. Поведінка людини на початкуділової бесіди. Встановлення особистісного контакту в бесіді.
43. Імідж та архетипи. Врахування архетипових образів у формуванні іміджу.
44. Переговорний простір та рішення в переговорах.
45. Врахування ролі Іншого в діловий бесіді. Вплив на людину у діловій бесіді.
46. Імідж ділової людини. Фактори впливу.
47. Особливості публічного виступу. Умови публічного виступу.
48. Способи реагування на повідомлення співрозмовника в діловій бесіді.
49. Процесуальна сторона іміджу ділової людини та її роль.
50. Презентація як вид публічного виступу.
51. Правила, які використовуються для прийняття рішення у діловій бесіді.
52. Особистість та імідж.
53. Здатність переконання оратора та його мовленнєва майстерність.
54. Поняття іміджу. Тілесний імідж: звички, осанка, голова, шия, плечі, хода, обличчя, погляд.
55. Заходи першочергової самодопомоги під час стресу. Попередження стресу у діловому спілкуванні.
56. Поняття стресу та фрустрації. Еустрес та дистрес.
57. Способи розв'язання конфліктів: конкуренція, співпраця, пристосування, ухилення, компроміс.
58. Конфлікти і конфліктні ситуації.
59. Суперечка, дискусія, полеміка. Походження та психологічні особливості.
60. Поважливе ставлення до опонента.
61. Психологічні аспекти переговорного процесу.
62. Комунікативний бік спілкування та бар'єри комунікації.
63. Поняття ділової бесіди. Функції ділової бесіди.
64. Значення запитань в діловій бесіді. Типи запитань в діловий бесіді.
65. Поняття ділової наради. Специфіка наради як форми ділового спілкування.
66. Нечесні прийоми в суперечці. Дозволені та недозволені прийоми.

67. Причини та наслідки конфліктів.
68. Керівник у ролі третейського судді: безпосередні та опосередковані методи управління конфліктом.
69. Наслідки стресу. Методи подолання стресу.
70. Національні та культурні традиції ведення суперечки.

Кодекс академічної доброчесності

Порушення Кодексу академічної доброчесності Українського державного університету залізничного транспорту є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним. Кодекс доступний за посиланням: http://kart.edu.ua/documentu-zvo-ua

Зокрема, дотримання Кодексу академічної доброчесності УкрДУЗТ означає, що вся робота на модульних тестуваннях та заліках має виконуватися індивідуально. Під час виконання самостійної роботи студенти можуть консультуватися з викладачами та з іншими студентами, але повинні самостійно розв'язувати завдання, керуючись власними знаннями, уміннями та навичками. Посилання на всі ресурси та джерела (наприклад, у рефератах, самостійних роботах чи презентаціях) повинні бути чітко визначені та оформлені належним чином. У разі спільної роботи з іншими студентами над виконанням індивідуальних завдань, потрібно зазначити ступінь їх участі у роботі.

Інтеграція студентів з обмеженими можливостями

Вища освіта є провідним чинником підвищення соціального статусу, досягнення духовної, матеріальної незалежності і соціалізації молоді з обмеженими функціональними можливостями й відображає стан розвитку демократичних процесів і гуманізації суспільства.

Для інтеграції студентів із обмеженими можливостями в освітній процес Українського державного університету залізничного транспорту створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних, телекомунікаційних технологій.