



Університет  
сучасних  
знань

**КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ПРИВАТНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ  
«УНІВЕРСИТЕТ СУЧАСНИХ ЗНАНЬ»**

Циклова комісія з загальноосвітніх та гуманітарних дисциплін



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОК 18 Основи психології та етика ділового спілкування**

**підготовка фахового молодшого бакалавра**

освітньо-професійної програми **Журналістика**

спеціальність **061 Журналістика**

**Київ – 2022**

Робочу програму з дисципліни Основи психології та етика ділового спілкування для підготовки фахових молодших бакалаврів за освітньо-професійною програмою Журналістика спеціальності 061 Журналістика

Розробник: старший викладач – Боева Т.І.

Робочу програму затверджено на засіданні циклової комісії з загальноосвітніх та гуманітарних дисциплін

Протокол від «30» серпня 2022 року № 1

Голова циклової комісії \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Дяченко-Лисенко Л.М.  
(підпис)

Розглянуто і рекомендовано до затвердження педагогічною радою коледжу

Протокол № 1 від «30» серпня 2022 р.

Директор коледжу  \_\_\_\_\_ Світлана ШВИДЧЕНКО

## ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка	4
2	Навчально-тематичний план дисципліни	6
3	Календарно-тематичний план дисципліни	6
4	Теми і плани лекційних занять	7
5	Теми і план семінарських занять	9
6	Теми і питання для самостійної роботи студентів	11
7	Методи активізації навчального процесу	16
8	Системи поточного та підсумкового контролю знань	16
9	Критерії оцінювання результатів навчання студентів	18
10	Література	19

## 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дана навчальна дисципліна є однією із професійно орієнтованих дисциплін підготовки фахових молодших бакалаврів спеціальності 061 Журналістика, яка забезпечує етико-психологічну компетентність майбутнього журналіста, закономірності психологічних стосунків та поведінки людей в процесі ділового спілкування.. Систематичність оволодіння етико-психологічними складовими професійної діяльності є відповіддю на суспільну потребу підвищення рівня і якості підготовки фахівців з використанням найновіших гуманітарних технологій.

**Мета** викладання дисципліни є формування етико-психологічної компетентності фахівців у процесі ділового спілкування й уміння залучати її при вирішенні конкретних аналітичних, дослідницьких, практичних завдань; здатності і готовності знаходити і виробляти нові ідеї на основі моральних принципів із знанням психологічних складових, всебічно оцінювати їх, обирати з них найбільш перспективні і результативні.

### **Завдання вивчення навчальної дисципліни**

- вивчення теоретичних основ з етики і психології ділового спілкування;
- ознайомлення з особливостями використання найновіших гуманітарних технологій у професійній діяльності;
- визначення та засвоєння етико-психологічних складових фахового спілкування;
- формування навичок використання отриманих знання у професійній діяльності на основі отриманих знань;
- вивчення видів, форм та методів ділового спілкування і роботи служб персоналу.

Процес вивчення дисципліни ОК 18 Основи психології та етика ділового спілкування спрямована на формування елементів наступних компетентностей:

### **а) загальні компетентності (ЗК)**

ЗК 2 Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 6 Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 7 Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10 Здатність до застосування знань з основ психології та етики ділового спілкування, компетентність в спілкуванні

ЗК 11 Здатність до застосування знань етики та естетики, правильного сприйняття та оцінювання різноманітних явищ навколишнього світу та творів мистецтва

### **б) спеціальні (фахові) компетентності (СК)**

СК 3 Здатність застосовувати знання зі сфери соціальних комунікацій у своїй

професійній діяльності.

СК 8 Здатність здійснювати міжособистісну, соціальну та професійну комунікацію в процесі виконання професійних завдань.

СК 20. Здатність працювати в команді, редакційному колективі, застосовувати розвинені соціальні навички, відповідально виконувати професійні завдання.

### **Очікувані результати навчання**

РН 3 Діяти на основі етичних принципів, правових і безпекових норм у професійній діяльності з урахуванням культурних, релігійних, етнічних відмінностей та національних особливостей.

РН 8 Знати базові поняття основ психології та володіти елементами етики ділового спілкування, компетентність в спілкуванні.

РН 9 Володіти знаннями етики та естетики, мати високі моральні якості та вміння правильно сприймати й оцінювати різноманітні явища навколишнього світу та твори мистецтва.

РН 11 Знаходити оригінальні рішення поставлених професійних завдань самостійно або у співпраці в колективі (групі), аргументуючи свій вибір.

РН 15 Аналізувати будь-який медійний продукт, оцінювати його на основі соціокультурних, міжкультурних та контекстних критеріїв.

РН 16 Знаходити оптимальні рішення проблеми відповідно до професійних вимог, ділових ситуацій та інтересів учасників комунікації.

РН 19 Демонструвати навички командної роботи, міжособистісної, соціальної та переговорної взаємодії з іншими.

РН 24 Уникати неконструктивних комунікативних ситуацій, що можуть нашкодити професійній репутації та інтересам справи, раціонально діяти в конфліктних ситуаціях, шукаючи компромісів на основі професійних принципів та взаємної ділової вигоди.

РН 25 Прогнозувати реакцію цільової аудиторії на інноваційні медійні продукти, розробляти й реалізовувати моделі діяльності відповідно до потреб різних соціальних груп.

## 2. Навчально-тематичний план дисципліни

№	Назва розділу	Кількість годин			
		Всього	Лекції	Семинарські	Самостійні
1	Розділ 1. Ділове спілкування, його етико-психологічні особливості та структура	46	10	8	28
2	Розділ 2. Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні. Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей.	44	10	4	30
<b>Всього:</b>		<b>90</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>58</b>

## 3. Календарно-тематичний план дисципліни

№	Назва розділів і тем	Кількість годин			
		Усього	Лекції	Семинарські	Самостійні
1	2	3	4	5	6
<b>Розділ 1. Ділове спілкування, його етико-психологічні особливості та структура</b>					
1	Тема. Ділове спілкування як навчальна дисципліна та її завдання	6	2		4
2	Тема. Технологія і етикет ділового спілкування	10	2	2	6
3	Тема. Способи ділового спілкування	10	2	2	6
4	Тема. Ділова бесіда як форма спілкування	10	2	2	6
5	Тема. Імідж ділової людини	10	2	2	6
<b>Розділ 2 Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні. Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей</b>					
6	Тема. Вербальні і невербальні способи спілкування	10	2	2	6
7	Тема. Основні проблеми комунікації в організації	8	2		6
8	Тема. Обман і маніпуляції в діловій комунікації	10	2	2	6
9	Тема. Секрети успішного виступу	8	2		6
10	Тема. Проведення переговорів з партнерами	8	2		6
<b>Всього по дисципліні</b>		<b>90</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>58</b>

#### 4. Теми і плани лекційних занять

### Розділ 1. Ділове спілкування, його етико-психологічні особливості та структура

#### Лекція 1

Тема. Ділове спілкування як навчальна дисципліна та її завдання

План:

1. Сутність та завдання дисципліни.
2. Поняття ділового спілкування, особливості.
3. Форми і види ділового спілкування.
4. Структура, цілі, функції спілкування.
5. Проблеми спілкування, їх причини і подолання.

#### Лекція 2

Тема. Технологія і етикет ділового спілкування

План:

1. Значення технології передачі інформації.
2. Обмін діловою інформацією.
3. Канали сприйняття інформації.
4. Прийоми керівництва увагою.
5. Техніка побудови питань.
6. Мистецтво слухати.
7. Діловий етикет.

#### Лекція 3

Тема. Способи ділового спілкування

План:

1. Повідомлення як спосіб спілкування.
2. Способи впливу на людей під час спілкування.
3. Маніпулювання та актуалізація.
4. Моделі спілкування.
5. Стили спілкування.
6. Стратегії та тактики спілкування.

#### Лекція 4

Тема. Ділова бесіда як форма спілкування

План:

1. Функції бесіди. Види бесіди.
2. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди.
3. Підготовка до бесіди як умова її результативності.
4. Проведення ділової бесіди.
5. Правила етикету.
6. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.
7. Співбесіда при прийомі на роботу

#### Лекція 5

Тема. Імідж ділової людини

План:

1. Поняття іміджу, пріоритетні якості.

2. Соціально-психологічна природа іміджу.
3. Імідж в контексті символічної комунікації.
4. Імідж в системі індивідуальної поведінки і соціального впливу

## **Розділ 2 Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні. Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей**

### *Лекція 6*

*Тема. Вербальні і невербальні способи спілкування*

План:

1. Мова як основний засіб вербальної комунікації.
2. Основні функції мови.
3. Мовлення, мовленнєва діяльність.
4. Види мовленнєвої діяльності.
5. Слухання в діловій комунікації.
6. Види слухання.
7. Бар'єри ефективного слухання.
8. Невербальні засоби комунікації.
9. Типологія невербальних засобів комунікації.
10. Візуальний контакт.
11. Психологічні та паралінгвістичні особливості невербального спілкування.
12. Міжнаціональні відмінності невербального спілкування

### *Лекція 7*

*Тема. Основні проблеми комунікації в організації*

План:

1. Міфи ділової комунікації.
2. Зміст бар'єрів ділової комунікації в організації.
3. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри.
4. Причини бар'єрів комунікації

### *Лекція 8*

*Тема. Обман і маніпуляції в діловій комунікації*

План:

1. Ознаки обману при діловій комунікації.
2. Вербальні сигнали.
3. Фізіологічні симптоми брехні співбесідника.
4. Міміка і жестикуляція при нещирості співбесідника.
5. Поняття і причини маніпуляції в діловій комунікації.
6. Типологія маніпуляторів і маніпуляцій.
7. Способи захисту від маніпуляцій у діловій комунікації, прийоми маніпуляцій

### *Лекція 9*

*Тема. Секрети успішного виступу*

План:

1. Встановлення контакту з аудиторією.
2. Види уваги аудиторії.



3. Початок виступу.
4. Способи утримання уваги.
5. Закінчення виступу.
6. Відповіді на питання.
7. Аналіз виступу.
8. Бар'єри у взаємодії.
9. Вплив типів особистості на взаємини між партнерами.
10. Бар'єри сприйняття і розуміння.
11. Комунікативні бар'єри.
12. Невихованість і грубість партнера.
13. Подолання бар'єрів у спілкуванні.

### *Лекція 10*

*Тема. Проведення переговорів з партнерами*

План:

1. Створення сприятливого психологічного клімату під час переговорів.
2. Принципи переговорів.
3. Прийоми підтримки уваги.
4. Рекомендації щодо розвитку ефективного слухання.
5. Правила підтримки сприятливої психологічної атмосфери.
6. Вислуховування партнера як психологічний прийом.
7. Техніка і тактика аргументації.
8. Формування переговорного процесу.
9. Правила успіху переговорів.
10. Національні стилі ведення переговорів.
11. Рекомендації щодо принципового ведення переговорів

## **5. Теми і плани семінарських занять**

### **Семінарське заняття № 1**

#### **Розділ 1. Ділове спілкування, його етико-психологічні особливості та структура**

*Тема. Технологія і етикет ділового спілкування*

План:

1. Техніка побудови питань.
2. Мистецтво слухати.
3. Діловий етикет.

#### **Питання для дискусії**

1. Повсякденний етикет
2. Етика телефонного спілкування
3. Етикет спілкування в Internet, соціальних мережах

### **Семінарське заняття № 2**

*Тема. Способи ділового спілкування*

План:

1. Повідомлення як спосіб ділового спілкування.
2. Стратегії і тактики ділового спілкування.
3. Моделі ділового спілкування.

#### 4. Способи впливу на людей.

##### **Питання для дискусії**

1. Який спосіб спілкування застосовують для передачі інформації?
2. Які способи впливу використовують у діловому спілкуванні?
3. Які основні ознаки ефективних стратегій ділового спілкування?

##### **Семінарське заняття № 3**

*Тема. Ділова бесіда як форма спілкування*

План:

1. Функції та види бесід.
2. Встановлення контакту в бесіді з різними типами співбесідників.
3. Особливості бесіди по телефону.

##### **Питання для дискусії**

1. Як встановити контакт із співрозмовником?
2. Як під час бесіди утримати ініціативу у своїх руках?
3. Як краще прийняти спільне рішення?
4. Як зробити людині зауваження, щоб не зіпсувати стосунків?

##### **Семінарське заняття № 4**

*Тема. Імідж ділової людини*

План:

1. Що включає поняття “імідж”?
2. Дайте характеристику іміджу як основи успіху ділової людини.
3. Охарактеризуйте зовнішні та внутрішні чинники іміджу ділової людини.
4. Яку роль відіграє самооцінка у формуванні іміджу?
5. Як впливає зовнішній вигляд на імідж ділової людини?

##### **Питання для дискусії**

1. Що слід розуміти під поняттям “манери ділової людини”?
2. Поміркуйте над іміджем своєї професії.

**Розділ 2 Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні. Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей**

##### **Семінарське заняття № 5**

*Тема. Вербальні і невербальні способи спілкування*

План:

1. Мова і мовлення як засоби вербальної комунікації.
2. Культура слухання. Культура мовлення.
3. Етико-психологічні вимоги до прилюдного виступу.
4. Характеристика системи невербальних засобів: оптико-кінетичні засоби, візуальний контакт, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби, простір і час.
5. Місце і функції невербальної комунікації у діловому спілкуванні.

6. Етикетні вимоги до використання невербальних засобів у діловому спілкуванні.

### **Питання для дискусії**

1. Які засоби спілкування називають вербальними?
2. Яке слухання називають нереклексивним?
3. В яких випадках застосовують рефлексивне слухання?
4. Охарактеризуйте основні реакції людини, які виявляються під час слухання.
5. Які засоби спілкування належать до числа невербальних?
6. Про що свідчить мова тіла людини?
7. Яких культурних норм треба дотримуватись, використовуючи опитико-кінетичну систему знаків?
8. Для чого діловій людині потрібні знання проксеміки?

### **Семінарське заняття № 6**

*Тема. Обман і маніпуляції в діловій комунікації*

План:

1. Які фізіологічні симптоми брехні співбесідника?
2. Чим відрізняється міміка і жестикуляція при нещирості?
3. Які вербальні сигнали видають брехню?
4. Що потрібно зробити діловій людині, щоб виявити симптоми брехні і нещирості?
5. Чи можна навчитися брехати, дивлячись незворушно в очі партнерові?

### **Питання для дискусії**

1. Пригадаєте приклади маніпуляцій, з якими, можливо, вам довелося зіткнутися раніше.
2. Чи вдалося вам уникнути долі жертви маніпулювання?
3. Якщо так, то як?

## **6. Теми і питання для самостійної роботи студентів.**

*Тема. Ділове спілкування як навчальна дисципліна та її завдання*

План:

1. Порівняйте поняття «мова», «знак», «значення».
2. Як пов'язані «спілкування» і «відношення», «спілкування» і «комунікація».
3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.
4. Психологічні прийоми впливу на партнера.
5. Керівництво увагою в процесі ділового спілкування

*Тема. Технологія і етикет ділового спілкування*

План:

1. Форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
2. Особливості ділового спілкування по телефону.
3. Візитна картка ділової людини.

4. Візуальні ознаки злочинців.
5. Техніка і тактика аргументації.

*Тема. Способи ділового спілкування*

План:

1. Механізми психологічного впливу в процесі спілкування.
2. Формулювання відмови в діловому спілкуванні.
3. Стили керівництва.
4. Психологічні бар'єри сприймання і розуміння

*Тема. Ділова бесіда як форма спілкування*

План:

1. Розкрийте роль, особливості і функції ділової бесіди, основні етапи ділової бесіди, охарактеризуйте їх. Опишіть особливості проведення ділової бесіди.
2. Визначте правила бесіди і продовжить фразу. Якщо до вас звертаються, то ви повинні... Якщо з вами розмовляють, то ви повинні... Якщо інша людина не чує заданого вами питання, то ви повинні... Якщо учасники бесіди значно старше вас, то ви повинні... Якщо ви не можете сказати нічого доречного, то ...
3. Чи існує відмінність між бесідами глибинно-особистісного та ділової спрямованості? Відповідь аргументуйте.
4. Уявіть таку ситуацію, вам потрібно відповісти керівникові, який вважає молодість і недосвідченість найбільшим недоліком.
5. Вам треба зробити людині зауваження так, щоб не зіпсувати стосунків і не викликати у неї бажання щось виправити у своїх діях, поведінці.
6. Уявіть таку ситуацію, ділова розмова закінчилася відмовою партнера прийняти вашу пропозицію. Як ви завершите ділову розмову.
7. Ваш співрозмовник слухає мовчки, ніяк не реагує на ваші аргументи. Ваші дії.
8. Підготуйтеся до співбесіди і напишіть резюме, використовуючи інформацію сайту <https://thepoint.rabota.ua/kak-ne-provalyt-sobesedovanye-v-kompanyu-mechty-12-sovetov>

*Тема. Імідж ділової людини*

План:

1. Подумайте, що потрібно зробити, щоб ваш імідж сприяв успіху в діловій сфері:
  - а) як поліпшити зовнішнє враження;
  - б) яких ділових якостей потрібно набути, які удосконалювати, від яких недоліків характеру необхідно позбавитися.
2. Як ви вважаєте, чи пов'язано поняття іміджу зі змістом приказки:
3. «За одягом зустрічають, за розумом проводжають»?
4. Поясніть, що конкретно може стояти за висловом *Уміє пилу в очі напустити?* Тест «Оцініть свій імідж».

*Тема. Вербальні і невербальні способи спілкування*

План:

1. Проведіть самодіагностику, використовуючи діагностичний матеріал «Рівень володіння невербальними компонентами в процесі ділового спілкування». Проаналізуйте результати діагностики.
2. Здійсніть спостереження за спілкуванням людей навколо, знайдіть і опишіть аспекти ділового спілкування в зібраному матеріалі.
3. Здійсніть спостереження за засобами ділового спілкування однокурсників або оточуючих людей, які засоби спілкування вони використовують частіше, які рідше?
4. При зверненні в офіційну установу здійсніть спостереження за діяльністю співробітників. Чим відрізняється їх спілкування з відвідувачами в вербальних і невербальних компонентах?

*Тема. Основні проблеми комунікації в організації*

План:

Розкрийте невербальні і вербальні засоби ділового спілкування. Розкрийте кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка).

Охарактеризувати проксемічні особливості невербального спілкування.

Розкрити психологічні та паралінгвістичні особливості невербального спілкування.

Зробіть виписки основних понять з даної теми в словник психологічних термінів.

1. Окресліть напрями роботи над собою, для того щоб не стати причиною комунікативних бар'єрів.
2. Назвіть емоції, які впливають на характер взаємодії та міжособистісних стосунків.
3. Опишіть якості, вміння, що допомагають підвищенню особистісного впливу.
4. Наведіть аргументи прояву впливу однієї людини на інших через владу.

*Виконайте наступні вправи*

1. Спробуйте привітатися таким чином, щоб вам посміхнулись у відповідь.
2. Спробуйте так перервати тривалу розмову, щоб співрозмовник на вас не образився.
3. Спробуйте жартома розрядити ситуацію, остудити закипілі пристрасті.
4. Спробуйте так відмовити людині, що звертається до вас з нетактовним або невчасним проханням, щоб не перервати з нею стосунків.
5. Спробуйте попроситися так, щоб вас захотілося бачити знову.

Висловіть свою думку з приводу наступної ситуації. Якщо з вами грубі, ви маєте відповідати грубістю? Прокоментуйте, чи варто спокійно відповідати грубіянові або іншим способом заспокоїти його?

*Тема. Обман і маніпуляції в діловій комунікації*

План:

Уважно вивчіть теоретичний матеріал. Розкрийте способи впливу на людей

під час ділового спілкування.

Визначте особливості ділового спілкування. Охарактеризуйте моделі спілкування.

Розкрийте стилі спілкування. В словник психологічних термінів випишіть основні поняття з даної теми.

*Послідовність виконання*

Прочитайте матеріал підручників і інтернет-джерела.

Випишіть 25-30 засобів невербальної комунікації і що вони позначають.

До кожної правильної відповіді підберіть кілька неправильних відповідей.

*Вправа.* У спілкуванні з друзями набувайте навичок наслідування за позою, віддзеркаленням жестів. Прослідкуйте за зміною стану співрозмовника.

Спробуйте визначити настрій близької вам людини, прийнявши її позу.

Пригадайте приклади маніпуляцій з вашого власного життя. Чи вдалося вам уникнути долі жертви маніпулювання? Яким чином?

Якщо ні, то що б ви зробили зараз?

*Вправа.* «Чи точно ми можемо визначити, що відчуває інший». Завдання. На основі короткочасного спостереження визначити, що відчуває співрозмовник.

*Інструкція.* Це завдання виконується сидячи в колі. Спочатку один з учасників говорить сусідові справа про його емоційний стан, потім він каже про свій стан; ступінь відповідності цих оцінок визначається спочатку сусідом, а потім усіма іншими. При виконанні цього завдання стан визначається тільки за зовнішнім виглядом партнера.

Відзначаємо, що збіг оцінок емоційного стану сприяє встановленню довірливих відносин.

*Аналіз вправи:*

Наскільки збіглися оцінки емоційних станів учасників заняття? За якими ознаками було найлегше визначити емоції сусіда?

Вам хотілося, щоб всі дізналися про ваш емоційний стан або, навпаки, ви намагалися його приховати?

*Тема. Секрети успішного виступу*

План:

1. Напишіть «Бесіда, полеміка, дискусія: структура та психологічні прийоми».

«Порівняльний аналіз психологічних особливостей публічного виступу».

2. *Психологія публічного виступу*

*Мета:* вивчити і систематизувати матеріал про організацію, підготовку і проведення публічного виступу.

*Завдання:* Підготувати публічний виступ по темі (на вибір студентів).

*Вимоги до виконання.*

Надається право вибору теми виступу.

Психологія слухання.

Спілкування і характер людини.

Стратегії взаємодії при веденні переговорів.

Тактика ведення переговорів.

Як відповідати на заперечення.

Структура переговорів і вимоги до спеціалістів, які проводять переговори.

До публічного виступу ставляться такі вимоги:

чіткість побудови композиції: вступ, зав'язка, основна частина, висновок;  
логічна послідовність викладу матеріалу;  
глибина дослідження і повнота висвітлення питань;  
переконливість аргументації: використовувати не менше трьох аргументів на кожен тезу;  
стилістичність і точність формулювань;  
грамотне оформлення.

При оцінці роботи враховуються зміст роботи, її актуальність, ступінь самостійності, оригінальність висновків і пропозицій, якість використаного матеріалу, а також рівень грамотності (загальний і спеціальний).

Проаналізуйте сильні і слабкі сторони власного вміння спілкуватися.

*Тема. Проведення переговорів з партнерами*

План:

1. Виявити загальні правила проведення ділових бесід, нарад, зборів, дискусій, що враховують закони психології спілкування.
2. Опишіть портрет майстерного комунікатора (організатора дискусії, колективного обговорення тощо).
3. Дискусія на тему «Стратегії і тактика переговорного процесу».
4. Завдання: перевірити здатність поставити себе на місце партнера, зрозуміти його відчуття. Викладач описує, наприклад, наступну ситуацію. Припустимо, що ви попросили друга зібрати для вас певну інформацію. Друг підходить до вас в гарному настрої і повідомляє, що зараз детально розповість про все, що дізнався. Але вам ця інформація вже не потрібна і у вас зараз абсолютно немає часу. Як ви порозумієтеся з другом? Слухачі розбиваються на пари і розігрують цю ситуацію. Враження обговорюються в групі. Викладач ставить питання, що дозволяють з'ясувати здатність до децентралізації кожного.
5. *Домашнє завдання.* Спробуйте ненав'язливо поспостерігати за незнайомцем в автобусі, визначити його вік, професію, сімейний стан, настрій. Спробуйте зав'язати з ним розмову і перевірте власні міркування. Як ви вважаєте, яке враження ви справили на незнайомця (ваш зовнішній вигляд, поведінка)? Слухачі по черзі розповідають про «діалог з незнайомим пасажиром».
6. Викладач і решта слухачів оцінюють повноту і гостроту спостережень, обґрунтованість припущень, причини помилок стереотипізації.

## **7. Методи активізації навчального процесу**

Класичні лекції, лекції проблемного характеру, лекції-бесіди, семінарські заняття, семінари-дискусії, реферування; повідомлення за темою (усна доповідь); розв'язування творчих завдань; виконання студентами завдань для самостійного опрацювання; індивідуальні консультації для студентів.

## **8. Система поточного та підсумкового контролю знань.**

Поточний контроль: письмове або усне опитування, тести, індивідуальна або колективна презентація (представлення виконаного завдання); підготовка доповіді; перевірка конспекту; захист виконаних завдань.

Підсумковий контроль: залік.

## **Питання самоконтролю для підготовки до заліку**

1. Особливості спілкування у сучасному світі.
2. Професійна етика: загальне і особливе. Професійна культура і професійна мораль
3. Вкажіть види сучасної ділової етики, дайте їх загальну характеристику
4. Ділове спілкування: його особливості. Гуманізм як основа ділового спілкування.
5. Предмет та завдання курсу "Етика ділового спілкування"
6. Експектація та емпатія як механізми формування позитивного ставлення ділових партнерів. Інтровертність та екстравертність у контексті ділового спілкування.
7. Класифікація партнерів за характером пізнавальної діяльності: вплив на процес ділового спілкування.
8. Способи впливу на людей під час спілкування.
9. Стилi спілкування Характеристика основних стилів спілкування: авторитарного, демократичного (ліберального), анархічного.
10. Стратегії та тактики спілкування. Які моральні засади ефективної стратегії спілкування Ви знаєте?
11. Які основні ознаки ефективних стратегій спілкування?
12. Маніпулювання та актуалізація. Маніпуляція та шляхи її знешкодження
13. Засоби ділового спілкування
14. Кінесика і проксемика у контексті ділового спілкування.
15. Фази ділового спілкування, правила їх здійснення.
16. Вербальні засоби обміну інформацією у діловому спілкуванні: особливості, аналіз.
17. Ділова бесіда як запорука успіху
18. Розкрийте сутність ділової бесіди як форми ділового спілкування та особливості процесу підготовки до ділової бесіди
19. Охарактеризуйте 5 етапів ділової бесіди.
20. Проаналізуйте основні види запитань у діловій бесіді. Вкажіть умови їх ефективного застосування
21. Вкажіть особливості індивідуальної та групової ділової бесіди.
22. У чому особливості індивідуальної бесіди керівника з підлеглим?



23. Охарактеризуйте основні особливості форм колективного обговорення ділових проблем та їх співвідношення.
24. Різновиди критики. Реакція на критику у ДС.
25. Ділова розмова по телефону: загальна характеристика; правила проведення вхідних і вихідних дзвінків.
26. Ділові переговори: загальна характеристика. Попередній аналіз ситуації, пошук партнера.
27. Проаналізуйте структуру процесу переговорів.
28. Ділові переговори: підготовка концепції і сценарію.
29. Ділові переговори: морально-психологічна підготовка членів робочої групи до переговорів.
30. Аргументація як найважливіша фаза переговорів: етико-психологічні особливості, основні типи питань
31. Які є бар'єри взаєморозуміння? Вкажіть шляхи їх подолання.
32. Ділові переговори: організаційна підготовка, організація зустрічі делегації ділових партнерів і процесу переговорів.
33. Імідж ділової людини.
34. Поняття про корпоративний імідж.
35. Бар'єри ділового спілкування: стереотипи, упередженість, гало-ефект, спрощення, негативний досвід спілкування. Шляхи їх подолання.
36. Етикет у взаєминах з клієнтами і партнерами.
37. Етикет привітань, рекомендацій, знайомств.
38. Етикет за столом.
39. Етикет: подарунки і сувеніри.
40. Етикет візитних карток.
41. Правила вітання, звернення, прощання. Норми знайомства.
42. Одяг, аксесуари ділової людини. Як впливає культура зовнішнього вигляду: одяг, зачіска, постава, хода, макіяж, парфуми, прикраси, – на ефективність ділового спілкування?
43. Національні особливості ділового етикету. Символи суверенітету країни.
44. Які особливості наради та зборів як форм прийняття колективного рішення?
45. Способи покращення контакту з діловим партнером.
46. Норми здорового способу життя як складова ділових відносин.
47. Проаналізуйте основні етапи дискусії та їх особливості.
48. Особисте резюме.
49. Етика та етикет у взаєминах з колегами по роботі.
50. Які особливості, умови застосування «мозкового штурму»?
51. Характеристика груп ознак невербального зв'язку.
52. Уміння володіння собою. Звички, поведінка, характер
53. Взаємодія ділових партнерів: ефективність, ступінь якості взаємодії.
54. Форми ділового спілкування: загальна характеристика, доцільність застосування.
55. Візитні картки.
56. Які особливості публічного виступу? У чому полягає особистісний вплив промовця на характер спілкування?

57. Контраргументація. Правила ведення ефективної дискусії, суперечки.
58. Які правила поведінки у колективі Ви вважаєте найбільш доречними?
59. Проблема орієнтації у психологічному типі співрозмовника.
60. Конфлікт: профілактика, способи вирішення конфліктних ситуацій (поступка, ігнорування).
61. Охарактеризуйте підготовку до публічного виступу. У чому особливості спілкування лектора з аудиторією?
62. Об'єктивність оцінки ділового партнера: психологічний аспект. Настанови, стереотипи.
63. Національні особливості ділового етикету.
64. Проаналізуйте презентацію як форму виступу перед аудиторією.
65. Охарактеризуйте зв'язки з громадськістю (ПР) як засіб формування позитивного іміджу.
66. Прийоми актуалізації позитивних емоцій
67. Вплив особистих якостей комунікатора на результативність ділового спілкування
68. Гендерна проблематика крізь призму ділового спілкування.

**9. Критерії оцінювання знань, вмінь, компетентностей здобувачів освіти з навчальної дисципліни»:**

Бали / Рівні навчальних досягнень	Критерії оцінювання
«Відмінно» / Високий	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких навчальний матеріал відтворюється в повному обсязі, відповідь правильна, обґрунтована, логічна, містить аналіз і систематизацію, зроблені аргументовані висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу і показує при цьому глибоке оволодіння лекційним матеріалом, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми, здатний застосовувати знання зі сфери соціальних комунікацій у своїй професійній діяльності, здатний здійснювати міжособистісну, соціальну та професійну комунікацію в процесі виконання професійних завдань, здатний працювати в команді, редакційному колективі, застосовувати розвинені соціальні навички, відповідально виконувати професійні завдання; проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал. Практичне завдання виконане правильно, як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом.
«Добре» / Достатній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюється значна частина навчального матеріалу. Здобувач освіти виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, певною мірою може аналізувати матеріал, порівнювати та робити висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу, питання висвітлює повно, висвітлення їх завершене висновками, виявлене уміння аналізувати факти й події, а також виконувати навчальні

	завдання. Допущені несуттєві помилки під час міжособистісної, соціальної та професійної комунікації в процесі виконання професійних завдань, в усних відповідях на теоретичні питання допущені неточності, деякі незначні помилки, має місце недостатня аргументованість при викладенні матеріалу, нечітко виражене ставлення слухача до фактів.
«Задовільно» / Середній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюються основні положення навчального матеріалу на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння; здобувач освіти у цілому оволодів суттю питань з даної теми, виявляє знання лекційного матеріалу, навчальної літератури, намагається аналізувати факти й події, робити висновки. Але на заняттях поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача, дає неповні відповіді на запитання з основ психології, припускається грубих помилок при висвітленні теоретичного матеріалу з етики ділового спілкування. Допущені несуттєві помилки під час міжособистісної, соціальної та професійної комунікації в процесі виконання професійних завдань, не відповідально виконує професійні завдання; не проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал.
«Незадовільно»/ Початковий	Оцінюється завдання, що не виконане, або містить відповіді на рівні елементарного відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, фрагментів навчального матеріалу. Здобувач освіти виявив неспроможність висвітлити питання чи питання висвітлені неправильно, безсистемно, з грубими помилками, відсутні розуміння основної суті питань, висновки, узагальнення. Допущені грубі помилки під час міжособистісної, соціальної та професійної комунікації в процесі виконання професійних завдань, не відповідально виконує професійні завдання; не проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал.

## 10. Література

### Основні рекомендовані джерела

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «ЛілеяНВ», – 2015. – 160 с.
2. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник / О.А. Васильєва. – Ізмаїл : ІДГУ, 2018. – 177 с.  
<http://dspace.idgu.edu.ua/jspui/handle/123456789/770>
3. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2004. –284с.  
[https://www.studmed.ru/timoshenko-dlov-kontakti-z-nozemnimi-partnerami\\_3916d5b4fc3.html](https://www.studmed.ru/timoshenko-dlov-kontakti-z-nozemnimi-partnerami_3916d5b4fc3.html)
4. Ковальчук А.С. Основы делового общения: учеб. пособие для студ.

вузов. - М.: Дашков и К, 2010. <https://altairbook.com/books/3570448-osnovy-imidjelogii-i-delovogo-obshcheniya.html>

5. Максименко С. Д. Загальна психологія: навч. посібник / С. Д. Максименко. – К. : Центр навчальної літератури, 2008. – 272 с. <https://www.twirpx.com/file/412238/>

6. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.; М-во освіти і науки України / Ю.І. Палеха. – К.: Кондор, 2008.– 356с. [http://library.nlu.edu.ua/POLN\\_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA\\_DV.pdf](http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf)

7. Шовкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації».-Запоріжжя:ЗНУ, 2013. [http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki\\_pracevlasht/dilove\\_spilkuv\\_1.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf)

8. Етика ділового спілкування: навчальний посібник для вузів / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344с. [http://www.cul.com.ua/preview/Etika\\_dilovogo\\_spilk\\_Gricenko.pdf](http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf)

9. Філоненко М.М. Психологія спілкування: навчальний посібник/ М.М. Філоненко. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224с.

#### **Додаткова:**

1. Ковальчук В. І. Проблеми управлінського лідерства в професійно-технічній освіті / В. І. Ковальчук // Вісн. післядиплом. освіти: Зб. наук. праць / Голов. ред. В. В. Олійник. – К.: Геопринт, 2009.– Вип. 11, ч. 1. – С. 101–111.

2. Прохоренко Т. Г. Лідерство як форма самоствердження особистості в малій групі. / Прохоренко Т. Г., Зборовська О. П., Носирева Г. А. –Вісник Міжнародного Слов'янського університету: український науково-теоретичний журнал. Ювілейний випуск. – Харків, 2008. – С. 12–18.

3. Психологічний клімат колективу / Упоряд.: О.Марінушкіна, за заг. ред. С. Максименко, О. Главник – К.: Главник, 2004. – 96 с.

4. Хміль Ф. І. Основи менеджменту: Підручник / Ф. І. Хміль. – К.: Академвидав, 2007. – 608 с. <https://academia-ps.com.ua/product/56>

5. Шеклтон В. Психологія лідерства в бізнесі / В. Шеклтон. – СПб.: Питер, 2003. – 224 с. <https://altairbook.com/books/1465651-psihologiya-liderstva-v-biznese.html>

#### **Інтернет-ресурси**

6. Бібліотека психологічної літератури: <http://psylib.kiev.ua/>

7. Українські підручники он-лайн: <http://pidruchniki.ws/>

8. Психологічна бібліотека Псі-фактор: <http://psyfactor.org>

9. <http://www.nbuv.gov.ua/>-Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського.

10. <http://hklib.npu.edu.ua/> - Наукова бібліотека національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова.

11. <http://www.koob.ru/> - електронна бібліотека «Куб».

12. <http://upsihologa.com.ua/> - портал професійних психологів України