



ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ
ІНДУСТРІАЛЬНИЙ
ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ

СИЛАБУС
навчальної дисципліни

ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПЛКУВАННЯ

Код навчальної дисципліни ОЗП-8

Освітньо-професійна програма Маркетинг

Спеціальність 075 Маркетинг

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Освітньо-професійний ступінь фаховий молодший бакалавр

Мова навчання українська

Розробник: Колотило Яна Василівна, спеціаліст вищої категорії, практичний психолог

E-mail: kolotylo.yana@chic.cv.ua

Сторінка курсу на сайті «Дистанційне навчання ЧІФК»

<https://dn.chic.cv.ua/course/view.php?id=1220>

Консультації

Очні консультації: за попередньою домовленістю п'ятниця з 14 00 до 15 00.

адреса м. Чернівці, вул. Садова, 8, корпус №1.

Онлайн консультації: за попередньою домовленістю п'ятниця з 14 00 до 15 00.

1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни)

Навчальна дисципліна «Психологія та етика ділового спілкування» відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері маркетингу. У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів.

Метою вивчення дисципліни є формування у майбутніх фахівців системних знань фундаментальних теорій, концепцій, методологічних принципів, методів, категорій, понять, термінів психології та етики ділового спілкування; закладення основ умінь і навичок компетентно використовувати ці знання в практичній професійній діяльності; засвоєння комунікативних якостей та моральної культури, що визначають етичні норми і принципи взаємодії в колективі, продуктивну поведінку в конфліктних ситуаціях спричинених етнічним, національним, культурним різноманіттям; оволодіння основами психології управління та переконання, особливості поведінки особистості у діяльності та спілкуванні.

Предмет вивчення навчальної дисципліни: закономірності психологічних стосунків та поведінки людей в процесі ділового спілкування.

Згідно з освітньо-професійною програмою, в результаті вивчення дисципліни «Психологія та етика ділового спілкування» студент повинен набути таких компетентностей:

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

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 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

СК14. Здатність використовувати знання, уміння й навички в галузі теорії і практики управління.

СК15. Здатність до ділових комунікацій у професійній сфері, знання основ ділового спілкування, навичок роботи в команді

Програмні результати навчання.

РН 2. Володіти державною та іноземною мовами у професійному середовищі.
РН 13. Проявляти ініціативу та підприємливість для досягнення професійної мети.

2. Завдання дисципліни

Завданням вивчення дисципліни є сформувати знання про етикопсихологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами; розкрити сутність і забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленневого етикету; навчити вмінню аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням етикопсихологічних особливостей ситуацій і партнерів по бізнесу; визначити шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу для кожного студента.

3. Пререквізити та постреквізити дисципліни

Пререквізити. «Соціально-екологічна безпека життєдіяльності та охорона праці», «Основи філософських знань (філософія та релігієзнавство)».

Постреквізити. «Менеджмент», «Маркетингові комунікації», «Управління продажем та мерчандайзинг», «Електронна комерція та маркетинг в соціальних мережах».

4. Опис навчальної дисципліни

4.1. Загальна інформація

форма навчання	рік підготовки	семестр	кількість		кількість годин					вид підсумкового контролю (курсова робота)	
			кредитів	годин	змістових розділів	лекцій	практичні	семінарські	лабораторні		
денна	3	5	3	90	12	20	-	10	-	60	-
заочна											залік

4.2. Структура навчальної дисципліни

№ п/п	Змістовний розділ	Зміст розділу по темам	Завдання/Форми
-------	-------------------	------------------------	----------------

			контролю
1.	Ділове спілкування, його етичні і психологічні засади та роль у професійній діяльності людей.	<p>Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.</p> <p>Особливості ділового спілкування, його гуманістична спрямованість.</p> <p>Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни.</p> <p>Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди.</p> <p>Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури
2.	Сутність комунікацій і комунікативного процесу.	<p>Визначення поняття “комунікація”, класифікація комунікацій за змістом та формою реалізації.</p> <p>Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень.</p> <p>Інтеракції та їх типи.</p> <p>Трансакція як психологічний феномен, її сутність та особливості.</p> <p>Паралельні, пересічні, приховані трансакції, значення їх розуміння для досягнення взаєморозуміння в колективі, забезпечення виконання працівниками своїх завдань.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури
3.	Психологічна природа спілкування.	<p>Важливість знання психологічних зasad комунікативного процесу, класифікації людей за особливостями їх психіки.</p> <p>Основні функції спілкування та їх характеристика.</p> <p>Різні підходи до визначення сутності спілкування, його спрямованості.</p> <p>Характеристика основних</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури

		рівнів спілкування, емпатичного способу сприймання діловими партнерами одне одного.	
4.	Структура ділового спілкування та вибір його ефективних способів.	<p>Психологічні та етичні аспекти визначення видів спілкування, їх характеристика.</p> <p>Способи впливу на людей під час спілкування.</p> <p>Сутність таких понять, як наслідування, маніпулювання та актуалізація.</p> <p>Моделі та стилі спілкування.</p> <p>Три стилі лідерства в управлінській діяльності.</p> <p>Стратегії та тактики спілкування в процесі ділової взаємодії.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури
5.	Вербалальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.	<p>Сутність понять “вербална комунікація”, “мовленнєвий етикет”.</p> <p>Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.</p> <p>Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень різних видів, використання формул ввічливості мовленнєвого етикету.</p> <p>Особливості публічного виступу.</p> <p>Види слухання: рефлексивне і нерефлексивне, їх сутність.</p> <p>Типи реакцій людей під час слухання та способи їх використання.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури

6.	Невербалльні засоби спілкування та культура поведінки.	<p>Поняття про невербалальну комунікацію.</p> <p>Класифікація систем невербалальних засобів спілкування, їх характеристика.</p> <p>Сутність понять: кінесика, візуальний контакт, проксеміка, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.</p> <p>Класифікація жестів, рекомендації щодо їх застосування.</p> <p>Невербалальні засоби і культура спілкування та поведінки.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури
7.	Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій.	<p>Причини та види бар'єрів на шляху до взаєморозуміння при спілкуванні ділових партнерів.</p> <p>Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.</p> <p>Визначення конфлікту та конфліктних ситуацій.</p> <p>Класифікація конфліктів, шляхи подолання та розв'язання конфліктів: міжособистісні стилі, структурні методи, самостійне розв'язання, розв'язання конфліктів за допомогою посередника.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури
8.	Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.	<p>Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм та правил.</p> <p>Добір засобів і механізмів впливу для досягнення ефективного результату взаємодії.</p> <p>Механізми взаєморозуміння та засоби їх застосування для забезпечення високого рівня культури ділового спілкування.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури
9.	Корпоративна культура організації (установи) та імідж діової людини.	<p>Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації.</p> <p>Засоби їх формування.</p> <p>Складові корпоративного іміжу, правила і вимоги до їх створення.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи,

		<p>Ділова атрибутика та правила її використання.</p> <p>Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.</p>	самостійне опрацювання літератури
10.	Організаційна і психологічна підготовка фахівця до ділового спілкування та проведення бесід і дебатів.	<p>Поняття про бесіду та її місце у спілкуванні людей. Основні види бесід, правила їх ведення та використання різних форм запитань у процесі спілкування.</p> <p>Телефонна ділова розмова, її структура та правила проведення.</p> <p>Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми.</p> <p>Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури
11.	Підготовка і проведення ділових переговорів, нарад та інших форм колективного обговорення ділових проблем.	<p>Основні форми колективного обговорення ділових проблем.</p> <p>Ділові переговори: планування їх змісту, вибір способів проведення і процедури обговорення визначених питань, ухвалення рішення.</p> <p>Правила проведення ділових нарад, зборів, дискусій, ділової гри “мозковий штурм”, презентацій.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури
12.	Етика та етикет у спілкуванні з іноземними партнерами.	<p>Національні особливості ділового спілкування в різних країнах.</p> <p>Вплив традицій та звичок на манеру поведінки і спілкування, налагодження ділових контактів та проведення переговорів з представниками інших країн.</p> <p>Визначення пріоритетів і моральних цінностей у культурі спілкування та етичних уподобаннях.</p>	Експрес опитування, есе, тестовий контроль, практичні вправи, самостійне опрацювання літератури

5. Методи контролю

Оцінювання якості знань студентів здійснюється шляхом поточного, проміжного, підсумкового (семестрового) контролю.

Поточний контроль. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв’язку між викладачем та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є *підсумковий контроль за змістовими розділами*.

Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю:

- виступ з питання;
- усна доповідь;
- доповнення, запитання до виступаючого, рецензія на виступ;
- участь у дискусіях, інтерактивних формах організації заняття;
- письмові завдання (тестові, контрольні, творчі роботи тощо);
- експрес-опитування під час аудиторних занять;
- письмові завдання при проведенні контрольних робіт;
- реферати, есе (письмові роботи, оформлені відповідно до вимог).

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному (атестація) контролі.

Проміжний контроль проводиться відповідно до графіка навчального процесу (розпорядження завідувача відділенням). Оцінка контролю виставляється з урахуванням результатів проведеного контрольного заходу даного контролю. Контрольні заходи проміжного контролю проводяться під час семінарських занять в академічній групі відповідно до розкладу занять.

Контрольні заходи проміжного контролю проводяться у комбінованій формі: у вигляді тестування та письмових контрольних робіт. В окремих випадках можна застосовувати й інші форми контролю: письмові завдання, усні колоквіуми та 8н.. Вид контрольного заходу та методика урахування складових проміжного контролю при визначенні оцінки за проміжний контроль розробляється викладачем.

До контрольного заходу відповідного проміжного контролю студент допускається незалежно від результатів поточного контролю. На консультаціях студент може відпрацювати пропущені семінарські заняття, захистити індивідуальні завдання, а також ліквідувати заборгованості з інших видів навчальної роботи.

У разі відсутності студента на контрольному проміжному заході йому надається право на повторне складання в індивідуальному порядку.

Підсумковий (семестровий) контроль. Позитивна оцінка поточної успішності (сумарного результату поточної і проміжної оцінки за семестр) за умови відсутності пропущених або невідпрацьованих семінарських занять є підставою

допуску до підсумкової форми контролю.

Для контролю засвоєння дисципліни навчальним планом передбачений екзамен.

6. Критерії оцінювання знань

Оцінювання якості знань студентів в умовах організації навчального процесу здійснюється за національною шкалою оцінювання.

Для підготовки до семінарських занять студент повинен мати конспект (у вигляді письмових нотаток або текстових цифрових/друкованих матеріалів), де містяться основні положення, окремі дефініції та дати по темі, яка виносиється на розгляд.

Оцінювання рівня та якості знань студентів здійснюється із врахуванням індивідуальних особливостей студентів і передбачає диференційований підхід в його організації. Оцінюватися може виконання студентами відповідних навчальних завдань, під час роботи над якими вони демонструють власне логічно побудоване аналітичне мислення; розгорнуті і стислі, але конкретні усні відповіді, відповіді у тестах, участь у дискусіях тощо.

Критерії оцінювання знань студентів

Критерії оцінювання	Оцінка за національною шкалою екзамен
Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили.	Відмінно
Студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна.	
Студент вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок.	Добре

Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих.	
Студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні.	Задовільно
Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.	
Студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів.	Незадовільно

7. Рекомендована література

Базова (Б)

1. Варій Мирон Психологія особистості. К: Сварог. 2020. 592 с.
2. Вознюк Н.М. Етика. К: Центр навчальної літератури, 2019. 212с.
3. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажам.А. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). Вид. 2 ге, Львів: Магнолія, 2021.
4. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна А.П. Етика ділового спілкування. К : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
5. Дуткевич Т. В. Загальна психологія. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 388 с.
6. Кацавець Р.С. Психологія особистості. Навчальний посібник. К.: Алерта. 2021. 134 с.
7. Кузікова С.П. Психологічні основи становлення суб'єкта саморозвитку в юнацькому віці. Монографія. Суми: Університетська книга. 2021. 408 с.
8. Мітіна С.В. Психологія особистості. К.: Ліра-К. 2020. 274 с.
9. Москалець В.К. Психологія особистості. Підручник. К.: Ліра-К. 2020. 364 с.
10. Столяренко О.П. Психологія особистості. К.: Центр навчальної літератури. 2019. 280 с.
11. Пантелюк М.І., Марунич І.І., Гайдасенко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. К : ЦУЛ, 2020. 224 с.
12. Панченко В.І. Етика. Естетика. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 432с.
13. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу: навч. Посіб. Для здобувачів вищої освіти. Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.

Допоміжна (Д)

1. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування / перекл. Н. Лазаревич. К.: Вид-во Фабула, 2019. 304 с.
2. Вознюк Н.М. Етика. К: Центр навчальної літератури, 2019.
3. Гусєва О.Ю. Психологія підприємництва та бізнесу: навчальний посібник. / Гусєва О.Ю., Легомінова С.В., Воскобоєва О.В., Ромашенко О.С., Хлевицька Т.Б. – Київ: Державний університет телекомунікацій, 2019. – 257с.
4. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна А.П. Етика ділового спілкування. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
5. Жигайло Н. І. Психологія бізнесу та управління : навч. Посіб. / Н. І. Жигайло, М. О. Кохан, Н. М. Данилевич ; за ред. Проф. Н. І. Жигайло. 2019.
6. Зубков М. М. Норми та культура української мови за оновленим переписом. Ділове мовлення / 2-ге вид. Доп. I змін. К. : Арій. 2019. 608 с.
7. Еспрі Д. Змінюючи правила гри. Як лідери, новатори та візіонери перемагають у житті / Дейв Еспрі; [пер. з англ. О. Макарової]. 2021
8. Карпенко Є. В. Емоційний інтелект у дискурсі життєздійснення особистості : монографія / Євген Карпенко. 2020.
9. Кубрак О. Етика ділового та повсякденного спілкування. К., 2019.
10. Наварро Д. Словник мови тіла. Секрети невербальної комунікації / Джо Наварро; [пер. з англ. А. Легконець]. 2021.
11. Максвелл Дж. 21 беззаперечний закон лідерства / Дж. Максвелл. – Харків, «Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2019. – 336 с.
12. Марунич І., Гайдасенко І. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ, 2019. 224 с.
13. Мілютіна К.Л., Трофімов А.Ю. М60 Психологія сучасного бізнесу : навч. Посіб. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 168 с.
14. Мова і міжкультурна комунікація : теорія та практика : колективна монографія / за наук. Ред. Н. Сизоненко. К. : Вид-во Ліра-К, 2020. 256 с.
15. Москалець В. П. Загальна психологія [текст]: підручник. / В. П. Москалець. – К. Ліра-К, 2020. – 564 с.

8. Інформаційні ресурси

1. Бібліотечний світ України. URL: <http://www.ukrlibworld.kiev.ua>
2. Електронна бібліотека України. URL: <http://www.lib.com.ua>
3. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. URL: <http://nbuv.gov.ua>
4. Електронний інституційний репозитарій УДПУ імені Павла Тичини. <https://dspace.udpu.edu.ua/>
5. Міністерство освіти і науки України <http://mon.gov.ua> /
6. Національна парламентська бібліотека України. <https://library.gov.ua/>

Інститут психології імені Г.С.Костюка Національної Академії педагогічних наук України <http://inpsy.naps.gov.ua>.

7. Український науково-методичний центр практичної психології і соціальної роботи <http://psyua.com.ua/>

9. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

1. Політика щодо академічної добroчесності. Академічна добroчесність здобувачів освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Політика щодо академічної добroчесності регламентується Положенням про академічну добroчесність учасників освітнього процесу у Чернівецькому індустриальному фаховому коледжі.

(<https://chic.cv.ua/wp-content/uploads/2023/01/akademichna-dobrochesnist.pdf>).

У разі порушення здобувачем освіти академічної добroчесності (списування, plagiat, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

2. Політика щодо перескладання. Перескладання іспиту чи заліку відбувається із дозволу директора коледжу за наявності поважних причин.

(<https://chic.cv.ua/wp-content/uploads/2023/01/osvprots.pdf>)

3. Політика щодо оскарження оцінювання. Якщо здобувач освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

(<https://chic.cv.ua/wp-content/uploads/2023/01/osvprots.pdf>)

4. Відвідування занять. Відповідно до Положення про індивідуальний графік навчання студентів Чернівецького індустриального фахового коледжу допускається можливість вільного відвідування здобувачами освіти лекційних занять та самостійного опрацювання навчального матеріалу, передбаченого програмою відповідної навчальної дисципліни. Відвідування інших видів навчальних занять (крім консультацій) є обов'язковим для здобувачів освіти.

(https://chic.cv.ua/wp-content/uploads/2023/03/ilovepdf_merged.pdf)