

**Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича**

(повне найменування закладу вищої освіти)

**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи**

(назва інституту/факультету)

**Кафедра психології**

(назва кафедри)



**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

**Перший проректор**

проф. Василь БАЛУХ

«01» вересня 2022 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА**  
**навчальної дисципліни**

**ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

**вибіркова**

(вказати: обов'язкова)

**Освітньо-професійна програма**

Міжнародний туризм.

Готельно-ресторанний сервіс та туропереїтинг

(назва програми)

**Спеціальність**

242 "Туризм"

(вказати: код, назва)

**Галузь знань**

24 "Сфера обслуговування"

(вказати: шифр, назва)

**Рівень вищої освіти**

перший (бакалаврський)

(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

**Факультет**

Географічний

(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

**Мова навчання**

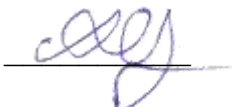
українська

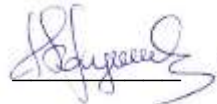
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

**Чернівці 2023 рік**


Робоча програма навчальної дисципліни **Психологія ділового спілкування** складена відповідно до вимог її змісту (Ліцензійні умови провадження освітньої діяльності 2015 р.) та відповідає освітнім програмам «Міжнародний туризм», уведеній наказом по університету № 185 від 11.05. 2021 р., і «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг», уведеній наказом по університету № 83 від 28.02. 2023 р. (спеціальність 242 «Туризм», галузь знань 24 «Сфера обслуговування»).

**Розробник:** *Доскач С.С.* кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології.

Погоджено  
з гарантом ОП «Міжнародний туризм»  Олександр КОРОЛЬ

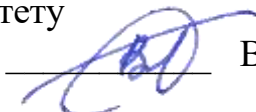
Погоджено  
з гарантом ОП «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг»  Галина КРУЛЬ

Затверджено на засіданні кафедри психології  
Протокол № 1 від “29” серпня 2023 року

Завідувач кафедри психології  Ярослава АНДРЕЄВА

Голова навчально-методичної ради  
географічного факультету  Наталя АНДРУСЯК

Схвалено навчально-методичною радою Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича  
Протокол № 1 від “29” серпня 2023 року

Голова навчально-методичної ради  
Чернівецького національного університету  
імені Юрія Федьковича  Василь БАЛУХ

## **1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни)**

Навчальна дисципліна «Психологія ділового спілкування» є вибірковою дисципліною зі спеціальності 242 Туризм для здобувачів вищої освіти першого бакалаврського рівня, яка викладається у 3 семестрі в обсязі 3 кредитів. Навчальна дисципліна відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері туризму.

**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 щодо конструктивного ділового спілкування, управління конфліктами, коректної саморегуляції.

Курс спрямований на розвиток наступних навичок міжособистісної взаємодії:

1. Загальнокультурну і ціннісно-сміслову 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 ефективною діловою комунікацією).

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).

**Пререквізити.** Вихідна

**2. Результати навчання.** У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей:**

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

**Програмні результати навчання:**

ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПРН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

**Студенти також мають:**

*знати:* базові поняття психології ділового спілкування, види, структуру і закономірності спілкування; основні механізми спілкування, що впливають на його

ефективність; особливості вербального та невербального спілкування, розуміння особливостей міміки, жестів, рухів, пози та здатність їх інтерпретувати; складові ефективної комунікації, основні правила культури спілкування; етикет ділового та педагогічного спілкування.

*вміти:* характеризувати психологічні особливості спілкування; виявляти оптимальні умови спілкування; розвивати комунікативну компетентність в області ділового та професійного спілкування, переводити інформацію в іншу знакову систему; визначати найбільш ефективні засоби психологічного впливу на аудиторію, забезпечуючи ефективне застосування засобів вербальної та невербальної комунікації з аудиторією; підбирати засоби впливу на особистість в залежності від вікових та індивідуальних особливостей, дотримуватися мовного етикету відповідно до комунікативної ситуації; аналізувати конкретні комунікативні ситуації і застосовувати отримані знання для саморозвитку та подальшого професійного зростання.

### 3. Опис навчальної дисципліни

#### 3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни <i>Психологія ділового спілкування</i>													
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумк. контролю	
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання		
Денна	2	3	3	90	2	15	15	-	-	60	-	залік	
Заочна	2	3	3	90	2	4	4	-	-	82	-	залік	

#### 3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма						заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		л.	пр	лаб.	інд	с.р.		л.	пр	лб	інд	с.р.	
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти процесу ділового спілкування</b>													
<b>Тема 1.</b> Вступ. Спілкування як феномен психології. Ділове спілкування: види та форми	10	2	2	-	-	6	11	1	-	-	-	10	
<b>Тема 2.</b> Основні характеристики спілкування	10	2	2	-	-	6	11	1	-	-	-	10	

<b>Тема 3.</b> Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування. Питання співрозмовників та психологічна сутність	10	2	2	-	-	6	12	-	-	-	-	12
<b>Тема 4.</b> Педагогічне спілкування. Психологічні аспекти переговорного процесу	9	1	2			6	7		2			5
<b>Тема 5.</b> Психологічні особливості публічного виступу	9	1	2			6	5					5
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	48	8	10	-	-	30	46	2	2	-	-	42
<b>Змістовий модуль 2. Психологія професійного спілкування</b>												
<b>Тема 6.</b> Суперечка, дискусія, полеміка: походження та психологічні особливості. Конфлікти і конфліктні ситуації	14	2	2	-	-	10	22	2	-	-	-	20
<b>Тема 7.</b> Імідж ділової людини.	16	3	3	-	-	10	12	-	2	-	-	10
<b>Тема 8.</b> Стрес та його попередження в діловому спілкуванні.	12	2	-	-	-	10	10	-	-	-	-	10
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	42	7	5	-	-	30	44	2	2	-	-	40
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>60</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>82</b>

### 3.3. Тематика практичних занять

№ п/п	Назва теми	К-сть годин	К-сть балів
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти процесу спілкування</b>			
1	<b>Спілкування як спосіб взаємодії людей</b> 1. Сутність спілкування. 2. Етапи оволодіння процесом. 3. Спілкування в системі соціальних потреб людини.	2	5
2	<b>Структура спілкування та його види</b> 1. Класифікація видів спілкування. 2. Функції спілкування та їх характеристика. 3. Основні засоби спілкування, їх особливості.	2	5
3	<b>Стратегії та тактики спілкування</b> 1. Форми спілкування. Техніка спілкування. 2. Основні стилі спілкування, їх характеристика. 3. Невербальні особливості ділового спілкування: оптико-кінетичні і проксемічні засоби комунікації	2	5
4	<b>Ділова бесіда</b> 1. Ділова бесіда: правила підготовки та проведення.	2	5

	<b>Труднощі спілкування та шляхи їх подолання</b> 1. Психологічні аспекти ділового спілкування. 2. Психічні процеси, стани і властивості особистості, які не відповідають критеріям психологічно оптимального спілкування. Труднощі педагогічного спілкування та шляхи їх подолання.	2	5
	<b>Разом</b>	<b>10</b>	<b>25</b>
	<b>Змістовий модуль 2. Психологія професійного спілкування</b>		
1	<b>Майстерність педагогічного спілкування</b> 1. Спілкування в колективі. 2. Психологічні прийоми впливу на співрозмовника в процесі ділової бесіди. 3. Психологічні особливості спору	3	5
2	<b>Конфлікти у діловому спілкуванні</b> 1. Розв'язання конфліктів в діловому спілкуванні	1	5
3	<b>Імідж ділової людини</b> 1. Формування та підтримка іміджу ділової людини	2	5
	<b>Разом</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
	<b>Усього</b>	<b>15</b>	<b>40</b>

### 3.4. Зміст завдань для самостійної роботи

№ п/п	Назва теми	Кісьть годин
	<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти процесу спілкування</b>	
1	<b>Історично – психологічні аспекти проблеми спілкування</b> 1. Проблема процесу спілкування в історії психолого-педагогічної думки. 2. Основні наукові підходи до трактування проблеми спілкування.	9
2	<b>Типи реакцій співрозмовника при взаємодії з оточенням</b> 1. Основні характеристики реакції співрозмовника на інформацію. 2. Закони організації мисленнево-мовленнєвої діяльності.	9
3	<b>Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного</b> 1. Характеристика соціальної перцепції 2. Візуальна психодіагностика. 3. Ефекти соціальної перцепції	9
	<b>Змістовий модуль 2. Психологія професійного спілкування</b>	
1	<b>Психологічні аспекти переговорного процесу</b> 1. Переговори як різновид ділового спілкування. 2. Стратегії ведення ділових переговорів. 3. Етапи переговорного процесу.	9
2	<b>Усна народна творчість і майстерність педагогічного спілкування</b> 1. Мовний етикет українців. 2. Форми традиційного вітання та шанування українців. 3. Правила спілкування в українській народній культурі.	9
	<b>Всього:</b>	<b>45</b>

\* ІНДЗ – для змістового модуля, або в цілому для навчальної дисципліни за рішенням кафедри (викладача).

### 4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- лекція, аналіз, пояснення, проблемна ситуація, консультація;

- робота з підручником і відповіді на запитання;
- виступ із презентацією, дискусія;
- електронне та інтерактивне онлайн-навчання (Moodle, Google Meet);
- самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

## **5. Система контролю та оцінювання. Види та форми контролю**

Основними формами поточного контролю є такі види робіт: усні індивідуальні відповіді студентів; виконання тестових завдань з метою перевірки рівня засвоєння теоретичного матеріалу за навчальними темами; виконання студентами самостійних дослідницьких завдань; виконання модульної контрольної роботи (тестування або завдання з розв'язання навчально-професійних задач).

Зазначені форми контролю та види роботи на семінарських заняттях є обов'язковими для всіх студентів. Система оцінювання знань є накопичувальною (складається із суми балів за різними видами здійсненого контролю).

Форма підсумкового контролю – **залік**.

**Засоби оцінювання:** контрольні роботи; стандартизовані тести; реферати; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; самостійна дослідницька робота; інші види індивідуальних та групових завдань.

## **6. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни**

Основними критеріями оцінювання навчальної діяльності студентів з курсу «Психологія спілкування» є її систематичність, активність і результативність.

Показниками систематичності навчальної діяльності є відвідування студентами лекційних, семінарських занять з курсу, своєчасне виконання навчальних і контрольних робіт.

Активність студента на лекційних, семінарських заняттях визначається якістю підготовки до них і рівнем виконання завдань практичного, творчого характеру. Показником результативності є правильність виконання на семінарських заняттях усіх видів робіт. Система оцінювання знань є накопичувальною (складається із суми балів за різними видами здійсненого контролю).

*Політика оцінювання:* Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

*Політика щодо відвідування:* Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в онлайн- формі за погодженням із деканом факультету).

*Політика щодо академічної доброчесності:* Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (у т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:

- робота на семінарських заняттях; контрольні заміри(модульні й контрольні роботи): максимальна кількість за два модулі – 60 балів (30+30);
- залік – 40 балів.

**Політика виставлення балів.** Враховуються бали набрані за роботу на семінарських заняттях, проміжному модульному контролю. При цьому обов'язково враховуються активність студента під час семінарського заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; списування та плагіат; несвочасне виконання поставленого завдання й т. ін.

### Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне опитування та самостійна робота											Залік	Сума балів
Змістовий модуль 1						Змістовий модуль 2						
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	м/к		Т 1	Т 2			м/к		
4	4	4	4	4	10	5	5	5	5	10	2 питання залікової контрольної роботи 20+20 або ж тестування: 40 тестів-40 балів	(заг.) 40+60 =
За 1 модуль: 30						За 2 модуль: 30						
Разом: 60 (30+30)											40	100

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
80-89	B	добре	
70-79	C		
60-69	D	задовільно	
50-59	E		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### Критерії оцінювання знань, умінь і навичок студентів

Оцінка «зараховано» (A) виставляється, якщо студент набрав 90-100 балів, глибоко і всебічно знає зміст курсу, рекомендовану літературу, наукові першоджерела, логічно мислить і будує відповідь, вільно використовує набуті теоретичні знання при аналізі, висловлює своє ставлення до тих чи інших проблем, пов'язує програмовий матеріал із профілем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок. Відповідь відзначається системністю, послідовністю, логічністю викладу думок і творчим вирішенням комунікативних ситуацій.

Оцінка «зараховано» (B) виставляється, коли студент набрав 80-89 балів, твердо знає курс і рекомендовану літературу. Добре засвоїв практичні навички, аргументовано викладає матеріал, висловлює свої міркування про ті



чи інші психологічні феномени спілкування, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу, є спірна аргументація.

Оцінка «зараховано» (С) виставляється, коли студент набрав 70-79 балів, вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовує її на практиці; вміє контролювати власну діяльність; виправляти помилки, добирати аргументи для підтвердження своїх думок.

Оцінка «зараховано» (D) виставляється, якщо студент набрав 60-69 балів, в основному знає курс, рекомендовану літературу, але відповідає непереконливо, плутає поняття, непевнено почувається, виконуючи практичні завдання, виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутнім фахом.

Оцінка «зараховано» (E) виставляється, якщо студент набрав 50-59 балів, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні.

Оцінка «не зараховано» (FX) ставиться, коли студент набрав 35-49 балів, володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

Оцінка «не зараховано» (F) - якщо студент набрав 1-34 бали, не опанував зміст курсу, не знає загальної літератури курсу, не знає наукових фактів, визначень, правил та законів. Відсутнє загальне гуманітарне та наукове мислення, практичними навичками не володіє. Часто пропускав лекції та семінарські заняття.

## **7. Рекомендована література** **Базова (основна)**

1. Гаркуша І.В. Риторична культура мовлення сучасного фахівця-психолога: навчальний посібник. Дніпро: Університет імені Альфреда Нобеля. 2019 с.
2. Кайдалова Л.Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навчальний посібник. Х. :НФаУ, 2011. 132 с.
3. Ковальчук В.Ю. Педагогічна риторика: становлення і перспективи *Риторика:теоретичні та практичні аспекти комунікації : монографія* ; відп. ред. проф. В. М. Вандишев. Суми : СумДУ, 2015. 112 с.
4. Мацько Л.І. Риторика : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. Київ: Вища школа, 2006. 311 с.
5. Педагогічна риторика: історія, теорія, практика: монографія За ред. О.А.Кучерук. Київ: КНТ, 2016. 258 с.
6. Сагач Г. М. Риторика: навч. посіб. для студентів серед. і вищ. навч. закл. Київ: Видавничий дім «Ін Юре», 2012. 568 с.
7. Філоненко М.М. Психологія спілкування: Підруч. для вищ. навч. закл. Київ.: Центр учбової літератури, 2018. 40 с.
8. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2017. 464 с.

## **Допоміжна**

1. Бондаренко Г.Л. Історія педагогічної риторики: навч. посіб. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2012. 276 с.
2. Волкова Н. В. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посіб. Київ: Академія, 2006.

256 с.

3. Голуб Н.Б. Идеал сучасного вчителя: мовно-риторичний аспект [Електронний ресурс]. Режим доступу: [eprints.zu.edu.ua/1603/1/25.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/1603/1/25.pdf)
4. Карнегі Дейл. Як здобувати друзів і впливати на людей. КМ-БУКС, 2011. 272 с.
5. Кінг, Патрик. Стратегії і тактики спілкування, або як знайти спільну мову, К., 2017. 128 с.
6. Культура фахового мовлення: навч. посібник За ред. Н.Д. Бабич. Чернівці, 2011, 528 с.
7. Кунч, Зоряна. Риторичний практикум, Львів: Львівська політехніка, 2018. 212 с.
8. Пасинок В.Г. Основи культури мовлення. Навч. посіб. Київ: «Центр учбової літератури», 2012. 184 с.
9. Пентиліук М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. навч. посіб. Київ: Центр учбової л-ри, 2011. 211 с.