

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»



Ступінь освіти	<u>бакалавр</u>
Спеціальність	<u>Всі спеціальності</u>
Освітня програма	<u>усі</u>
Тривалість викладання	<u>2 семестр</u>
Кількість кредитів	<u>4 кредити ЄКТС (120 годин)</u>
Заняття:	
Лекції, практичні:	<u>2 години на тиждень</u>
Мова викладання	<u>українська</u>

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»: <https://filosof.nmu.org.ua/ua/students/Students.php>

Кафедра, що викладає: Філософії і педагогіки



Викладачі:

Сахарова Катерина Олександрівна

д.ф., доцент кафедри

Персональна сторінка

E-mail: Sakharova.K@nmu.one

1. Анотація до курсу

Дисципліна «Соціально-психологічні основи ділового спілкування» є вибірковою навчальною дисципліною, яка має забезпечити формування необхідних теоретичних знань та практичних умінь майбутніх фахівців. У рамках теоретичних розділів дисципліни студенти набувають знання і практичну інформацію з проблеми особливостей ділового спілкування, знайомляться з методичними засобами, що забезпечують системну діагностику професійного спілкування, а також методичними матеріалами для практичного освоєння засобів і прийомів ефективної комунікації. Засвоєння практичних знань в рамках дисципліни «Соціально-психологічні основи ділового спілкування» створює можливість професійного вивчення прийомів нейтралізації конфліктів та комунікаційних бар'єрів. Оволодіння поданими методами нейтралізації та управління конфліктом дозволяють досягнути оптимального рівня життєдіяльності та психологічного комфорту особистості.

2. Мета та завдання курсу

Мета: формування культури ділового спілкування, вмінь аналізу особистостей керівників та підлеглих, міжособистісних взаємин у групах, визначення засобів оптимального впливу на працівників для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі.

Завдання курсу:

знати і розуміти: психологічні закономірності та етичні норми ділової взаємодії; методи управління комунікаціями в організаціях; засади формування комунікативних умінь; методіку підготовки публічного виступу; специфіку ділового листування; особливості національного й міжнародного ділового етикету.

вміти: розпізнавати психологічний стан людини за вербальними проявами й невербальними знаками спілкування; попереджати й ефективно розв'язувати конфлікти у міжособистісних і ділових стосунках та сприяти формуванню сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі; удосконалювати культуру усного мовлення; проводити ділові бесіди, переговори, збори з метою колективного обговорення ділових проблем та прийняття рішень; при встановленні ділових стосунків враховувати особливості психології й поведінки людей, що належать до різних культур; протистояти маніпулятивним впливам із боку опонента; знаходити шляхи вирішення ділових проблем у процесі групових дискусій, мозкового штурму, аналізу конкретних ситуацій.

3. Результати навчання

Дисциплінарні результати навчання:

- Продемонструвати *знання* структури, змісту, принципів ділового спілкування та *розуміння* соціально-психологічних засобів спілкування
- Продемонструвати *розуміння* засад та елементів застосування психологічних прийомів у спілкуванні; особливостей їх прояву в різноманітних сферах ділової та міжособистісної взаємодії
- Опанувати основні психологічні техніки й технології різних методів ділового спілкування, основні психологічні методіки аналізу персоналу
- Продемонструвати *розуміння* сутності соціально-психологічного клімату в колективі, здатність практично застосовувати механізми управління соціально-психологічним кліматом в колективі

4. Структура курсу

Тижні	Тематика занять	Вид занять	Ресурси	Оцінка
1	Вступ до курсу Мета, завдання, результати Політика курсу Навчальні матеріали Система та критерії оцінювання	Лекція	Силабус Презентація курсу Методичні рекомендації Рекомендовані джерела ККР для проведення заліку	–
	Тема 1 Сутність ділового спілкування		Презентація за темою	0-5

Тижні	Тематика занять	Вид занять	Ресурси	Оцінка
			Рекомендовані джерела	
2	Тема 2. Психологічні аспекти ділового спілкування	Лекція, Практичне заняття	Презентація за темою Рекомендовані джерела Спеціалізовані веб-ресурси	0-5
3	Тема 3 Складові процесу ділового спілкування.	Лекція, Практичне заняття	Презентація за темою Рекомендовані джерела Спеціалізовані веб-ресурси	–
4	Тема 4. Поняття соціально-психологічного клімату в колективі	Лекція, Практичне заняття	Презентація за темою Рекомендовані джерела	0-5
5	Тема 5. Маніпуляції в діловому спілкуванні	Лекція, Практичне заняття	Презентація за темою Рекомендовані джерела	0-5
6	Тема 6. Ділове спілкування у різних сферах життєдіяльності.	Лекція, Практичне заняття	Презентація за темою Рекомендовані джерела	0-5
7	Тема 7. Вплив групи на особистість: конформізм, фасилітація, соціальні лінощі, групова поляризація, групування мислення, вплив меншості, саботаж	Лекція, Практичне заняття		
8	Підведення підсумків вивчення дисципліни	Лекція	Силабус	–
	Підведення підсумків вивчення дисципліни	Практичне заняття	ККР для проведення заліку Анкети у MS Forms	–

Індивідуальні завдання:

Творча робота (індивідуальний проєкт) є обов'язковою частиною самостійної роботи слухача.

Написання та захист творчої роботи є обов'язковою складовою навчальної програми курсу «Соціально-психологічні основи ділового спілкування». Виконання цієї роботи зорієнтоване на практичне застосування слухачами знань і компетенцій, здобутих в процесі лекційних і практичних занять, самостійного опрацювання навчальних матеріалів, поглиблення їх вмінь та навичок з даної дисципліни.

Орієнтовна структура індивідуальної творчої роботи:

Титул.

Зміст.

Вступ – визначається тема дослідження, формулюються цілі та завдання дослідження;

Розділи (не менше 2) – відповідно до поставлених завдань розкриваються основні положення дослідження;

Висновки – на основі проведеного дослідження формулюються основні висновки, визначаються проблеми та пропонуються шляхи їх вирішення;

Список використаної літератури.

Обов'язковими є посилання під час цитування інших джерел інформації, використання, раніше висловленої, у медіа та науковому просторі позиції, тощо.

Контрольні завдання :

<p>Предмет, завдання, основні поняття курсу «Соціально-психологічні основи ділового спілкування». Загальна характеристика спілкування, його структура, види й функції. Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування). Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування.</p>
--

Перцептивна сторона спілкування (спілкування як сприймання й розуміння людьми одне одного).

Ділове спілкування у робочій групі.

Психологічні особливості іміджу організації та персоналу.

Бесіда та прийом відвідувачів як форми ділового спілкування. Ділове інтерв'ю (співбесіда) при працевлаштуванні.

Діловий етикет та культура ділового спілкування.

Вимоги до технічного оформлення творчої роботи:

Творча робота має бути роздрукована на білому папері стандартного формату А4. Розмір шрифту – 14 кегель, міжрядковий інтервал – 1,5, поля – до 20 мм з усіх боків.

Обов'язкова вимога: чітке посилання на джерела інформації. Всі цифри, факти, теорії, думки вчених, цитати повинні мати посилання у вигляді [2, с. 54] (перша цифра означає номер джерела у наведеному в кінці документу списку використаної літератури, а друга цифра – номер сторінки у цьому джерелі).

Список використаної літератури оформляється згідно з діючими правилами.

Критерії оцінювання: викладач – макс. 13 балів (оригінальність (7), повнота обґрунтування (6));

Презентація і захист під час контрольного заняття 4. викладач – макс. 5 балів (якість презентації (2) та відповідей на запитання (3)); peer-assessment – макс. 5 (якість презентації (2) та відповідей на запитання (3)).

5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На лекційних заняттях обов'язково мати з собою гаджети зі стільниковим інтернетом.

Активованій аккаунт університетської пошти (student.i.p@nmu.one) на Microsoft Office365.

Перевірений доступ з ПК чи мобільного гаджету до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle.

Інстальований на ПК та мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point).

6. Система оцінювання та вимоги

6.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90 – 100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

Загальні критерії досягнення результатів навчання відповідають описам 7-го кваліфікаційного рівня НРК.

6.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати **підсумкову оцінку** з навчальної дисципліни **на підставі поточного оцінювання знань** за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та виконання і захисту практичних робіт складатиме не менше 60 балів. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Теоретична частина оцінюється за результатами *участі у дискусіях* під час інтерактивних лекцій, виконанню та *презентації результатів трьох індивідуальних завдань*, зміст яких описано у розділі 4 (участь у дискусіях та презентація результатів окремих завдань оцінюється в межах 100 балів відповідно до Загальних критеріїв досягнення результатів навчання (див. «Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» <https://cutt.ly/1ORACPD>) із подальшим перерахунком відповідно до розподілу балів за окремими темами та завданнями див. у табл. розділу 4). Загалом за участь у дискусіях і захист результатів виконання трьох індивідуальних завдань отримується **максимум 60 балів**.

Практичні роботи (індивідуальні і командні завдання, розподіл балів див. у табл. розділу 4) виконуються під час практичних занять (презентація результатів окремих завдань оцінюється в межах 100 балів відповідно до Загальних критеріїв досягнення результатів навчання (див. «Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» <https://cutt.ly/1ORACPD>) із подальшим перерахунком відповідно до розподілу балів за окремими темами та завданнями див. у табл. розділу 4). При несвоєчасному здаванні практичної роботи оцінка знижується вдвічі. У сумі за практичну частину курсу при поточному оцінюванні отримується **максимум 40 балів**.

Отримані бали за теоретичну частину та практичні роботи додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Розподіл максимальної кількості балів за складовими поточного контролю:

Теоретична частина	Практична частина	Разом
60	40	100

6.3. Критерії оцінювання підсумкової роботи. У випадку якщо здобувач вищої освіти за поточною успішністю отримав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку проводиться **підсумкове оцінювання (залік)** під час сесії. Якщо здобувач не здав у письмовій формі виконаних індивідуальних завдань (дві практичні роботи), він отримує незадовільну підсумкову оцінку з дисципліни.

Залік проводиться у вигляді тестування.

Отримані бали за відкриті та закриті тести додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за підсумковою роботою здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

7. Політика курсу

7.1. Політика щодо академічної доброчесності. Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів) що можуть використовуватися в освітньому процесі. Політика щодо академічної доброчесності регламентується положенням «Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»: http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf.

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

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи дисципліни у Microsoft Teams.

Рекомендуємо створити профілі та підписатися на сторінку кафедри державного управління і місцевого самоврядування у Facebook: <https://www.facebook.com/kafedra.publicmanagement/>.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота у рамках дисципліни дистанційно у застосунку Microsoft Teams та на корпоративній платформі Moodle (www.do.nmu.org.ua).

Усі письмові запитання до викладача стосовно дисципліни мають надсилатися на університетську електронну пошту або до групи у Microsoft Teams.

7.3. Політика щодо перескладання.

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять.

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов'язковим.

Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності.

Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи.

Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби).

Оцінки неможливо отримати під час консультацій або інших додаткових годин спілкування з викладачем. За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватися дистанційно - в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

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

7.6. Зарахування результатів навчання, які отримані у неформальній освіті. Здобувачі вищої освіти має право на зарахування результатів навчання, які отримані у неформальній освіті, за окремими темами або видами навчальної активності із попереднім погодженням з викладачем дисципліни та гарантом освітньої програми. Визнання результатів здійснюється за наявності відповідних сертифікатів.

7.7. Участь в анкетуванні. Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачам вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети (Microsoft Forms Office 365), які буде розіслано на ваші університетські поштові скриньки. Заповнення анкет є важливою складовою вашої навчальної активності, що дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни.

8. Рекомендовані джерела інформації

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», – 2015. – 160 с.
2. Скларова Г. О. Психологія спілкування: методичні рекомендації для студентів денної, заочної та дистанційної форм навчання. К. : ВНЗ "Університет економіки та права "КРОК", 2024.
3. Психологія спілкування [Електронний ресурс]: електрон. метод. рекомендації до курсу «Психологія спілкування» для здобувачів першого (бакалавр.) рівня вищої освіти спец. 053 «Психологія» / уклад. А.В. Курова. - Одеса, 2023. – 86 с.

Нормативні акти

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. зі змінами та доповненнями URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права від 16.12.1966 URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_043
3. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_042
4. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04.11.1950. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_004

Допоміжна

1. Гнатко М.М. Інформаційна національна безпека держави і роль у ній політичних міфів // Держава і право: збірник наукових праць. Серія: політичні науки. Вип. 82. – Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. – С. 66 – 78.
2. Сахарова К.О., Чередніченко О.М., Липовська Н.А. Форми психологічного насильства в організаційному середовищі. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2021. (6). С.97 – 102. DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.6.15>
3. Сахарова К.О., Липовська Н.А. Вплив гуманітарної кризи на психічне здоров'я населення. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2022. (2). С.54-58. <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua>
4. Сахарова К.О. Життєстійкість як складова відновлення психічного здоров'я. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2022. (3). С.123-128. <http://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/issue/view/11>
5. Сахарова К.О. Вплив мобінгу та боссінгу на психологічний стан працівника. *Всеукраїнський форум «Соціально-психологічні та правові аспекти протидії насильству в освітніх закладах»* (24 березня 2023 року). Дніпро. 2023.

Інформаційні ресурси

5. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: www.nbuv.gov.ua
6. Ресурсний центр «Гурт». URL: <https://gurt.org.ua/>
7. CIVICUS – World Alliance for Citizen Participation (Світовий альянс для участі громадян). Accesses mode : <http://www.pgexchange.org/>
8. Dr. Clare W. Graves Website Accesses mode : <http://www.clarewgraves.com/>.
9. European CAF Resource Centre – EIPA. Accesses mode : <https://www.eipa.eu/portfolio/european-caf-resource-centre/>
10. Knowledge Hub. Access mode : <https://knowledgehub.local.gov.uk>
11. Сайт Верховної Ради України (законодавство). URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main>