

**СИЛАБУС**  
**з дисципліни «Психологія ділового спілкування»**  
**на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю**  
**242 «Туризм»**  
**Державний біотехнологічний університет**

**Обсяг курсу** – 4 кредити (ECTS): 30 годин лекції, 30 годин – практичні заняття, 60 годин – самостійна робота, залік.

**Викладачі курсу** – Данченко Ірина Олексіївна докт. пед. наук, доцент, професор кафедри ЮНЕСКО та соціального захисту.

**ОПИС КУРСУ**

**Пререквізити** – базові знання з курсів: «Психологія», «Соціальна філософія».

**Постреквізити.** «Комунікативні технології в бізнесі», «Психологія туризму і конфліктологія», «Міжкультурні інноваційні комунікації».

**Коротка анотація дисципліни** (загальна характеристика, особливості, переваги).

Структуру та зміст курсу покликаний сприяти формуванню у студентів знань про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності; навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та індивідуальні особливості, що виявляються під час ділового спілкування, а також творчо застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів.

Опановуючи курс, здобувач вищої освіти має усвідомити необхідність: теоретично аргументувати шляхи подолання проблем та складних життєвих обставин, обирати ефективні методи їх вирішення, передбачати наслідки; аналізувати психічні властивості і стани, характеризувати психічні процеси, різні види діяльності індивідів у групі, процеси розвитку, соціалізації, соціальної адаптації та інтеграції особистості, соціально-психологічні процеси в малих та великих групах.

По завершенні вивчення курсу здобувач вищої освіти має навчитись: правильно і науково обґрунтовано пояснювати психологічні факти ділового спілкування, ті або інші прояви особистості людини та уміти використовувати отримані знання в суспільній і професійній сферах діяльності.

**Вивчення даної дисципліни дає можливість здобувачу вищої освіти:**

**Знати:**

- історію розвитку психології ділового спілкування, основні погляди вчених різних епох на взаємозв'язок психологічних та соціальних процесів;
- сутність основних категорій та понять психології ділового спілкування;
- структуру психології ділового спілкування;
- психологічну характеристику психічних комунікативних процесів;
- основні закономірності функціонування психічних комунікативних процесів;
- закономірності формування і розвитку навичок ділового спілкування;
- концепції психології ділового спілкування;
- психологічні концепції теорії комунікативної діяльності та управління, їх основні компоненти;
- методичні підходи до узагальнення та оброблення даних, отриманих за допомогою психологічних методів та методик;

**Вміти:**

– застосовувати категоріальний апарат психології ділового спілкування в системі професійного навчання і практичної діяльності, враховуючи основні психічні, соціально-психологічні та психофізіологічні прояви особистості;

- ефективно оперувати загально-психологічними знаннями з психології ділового спілкування;
- інтерпретувати науково-дослідні проблеми та практичні психологічні питання;
- аргументувати основні загально-психологічні положення;
- сприймати науково обґрунтовану інтерпретацію ситуацій, з якими стикається особистість в процесі професійного зростання;
- самостійно аналізувати зміст та основні етапи проведення ділових переговорів;
- самостійно аналізувати специфіку ведення ділових переговорів, притаманну тій чи іншій країні;
- використовувати одержані знання у практичній зовнішньоекономічній діяльності України, враховуючи тенденції і перспективи розвитку світової практики ділового етикету і спілкування.

#### **Мета та основні задачі дисципліни.**

**Мета** викладення дисципліни «Психологія ділового спілкування» є формування у майбутніх фахівців системних знань фундаментальних теорій, концепцій, методологічних принципів, методів, категорій, понять, термінів психології ділового спілкування; закладення основ умінь і навичок компетентно використовувати ці знання в практичній професійній діяльності.

**Предметом** вивчення «Психології ділового спілкування» є вивчення закономірностей психологічних стосунків та поведінки людей в процесі ділового спілкування.

**Основними завданнями**, що мають бути вирішені в процесі викладення курсу: вивчення основних загальних властивостей психіки з позицій системного підходу в психології ділового спілкування; оволодіння навичками функціонально-системного осмислення й трактування психічних феноменів, наукових та навчально-методичних праць з психології ділового спілкування; ознайомлення з основними методами психологічних досліджень та методологічною парадигмою гуманістичного напрямку в психології ділового спілкування; уміння використовувати отримані знання в суспільній і професійній сферах діяльності.

**Компетентність, що забезпечує.** Вивчення дисципліни забезпечує формування здатності: реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку; діяти соціально відповідально та свідомо; до критичного мислення, аналізу і синтезу; вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми; навичок міжособистісної взаємодії; працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці; до розвинутої мови, техніки спілкування (говоріння, слухання); орієнтуватися в реальних життєвих ситуаціях (при вирішенні питань оптимального рішення завдань самореалізації і соціального спілкування); приймати вірні рішення; проводити аналіз психічних станів та властивостей особистості для підбору професійних кадрів, та ділової команди; визначення певних психічних властивостей особистості і вибору методу взаємовідносин.

**Результати навчання.** За результатами вивчення курсу здобувачі вищої освіти можуть організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг; діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості; аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань; виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

## **СТРУКТУРА КУРСУ**

### **Змістовий модуль 1. «Введення у психологію ділового спілкування. Особливості психології ділового спілкування»**

*Лекції:*

- Тема 1. Предмет, зміст та функції спілкування. Види і форми ділового спілкування.  
Тема 2. Ділове спілкування, його особливості. Ефективність ділового спілкування.  
Тема 3. Поняття комунікативної рівноваги. Бар'єри у спілкуванні, чинники їх виникнення.  
Тема 4. Моделі спілкування. Стратегії та тактики ділового спілкування.

**Змістовий модуль 2. «Засоби та форми ділового спілкування. Конфлікти, методи та стратегії їх врегулювання»**

- Тема 5. Характеристика вербальних і невербальних засобів спілкування.  
Тема 6. Форми ділового спілкування.  
Тема 7. Ділове спілкування народів світу.  
Тема 8. Конфлікти у діловій і професійній сферах. Методи та стратегії їх регулювання.

**Політика курсу** – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

**Система оцінювання** – оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: *модуль 1* – 30 % семестрової оцінки; *модуль 2* – 30 % семестрової оцінки; *залік* – 40 % семестрової оцінки.

**Інформаційні ресурси**

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>

Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>

Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>