

## СИЛАБУС

### з дисципліни «Психологія ділового спілкування» на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 242 «Туризм»

Харківський національний технічний університет  
сільського господарства імені Петра Василенка

**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 «Філософія людського спілкування» та соціально-гуманітарних дисциплін (<http://new.khntusg.com.ua/staff/danchenko-irina-oleksiivna>).

**Омельченко Галина Юрїївна** психолог консультант, старший викладач кафедри ЮНЕСКО «Філософія людського спілкування» та соціально-гуманітарних дисциплін (<http://new.khntusg.com.ua/staff/omelchenko-galina-juriiivna>).

### ОПИС КУРСУ

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

**Постреквізити.** «Комунікативні технології в бізнесі», «Психологія туризму і конфліктологія», «Гендерні аспекти в туризмі», «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. Сутність, функції та структура спілкування. Види і форми ділового спілкування.
- Тема 2. Сторони спілкування: комунікативна, інтерактивна, перцептивна.
- Тема 3. Стилї та особливості спілкування. Особливості спілкування з іноземними партнерами.
- Тема 4. Культура мовного спілкування та мовлення ділової людини. Психологічні механізми впливу на партнера.
- Тема 5. Бар'єри в спілкуванні та їх подолання. Морально-психологічні особливості спору.
- Тема 6. Технологія ділового спілкування Діловий протокол: сутність, характеристика, значення.
- Тема 7. Морально-психологічні аспекти відносин у колективі.
- Тема 8. "Людські стосунки" і мотивація діяльності.

### Змістовий модуль 2. «Закономірності, умови та чинники ефективності психології ділового спілкування»

#### *Лекції:*

- Тема 9. Ділове спілкування та психологія колективу.
- Тема 10. Конфлікти в діловій сфері. Природа і причини конфліктів
- Тема 11. Службовий етикет. Ділова етика та етикет.
- Тема 12. Культура та психологія ділового листування.
- Тема 13. Прийом та спілкування з відвідувачами. Подарунки й сувеніри. Офіційні прийоми.
- Тема 14. Мистецтво самопрезентації. Імідж ділової людини. Моделі поведінки.
- Тема 15. Стрес-менеджмент в діловому спілкуванні. Емоції в житті ділової людини. Способи і прийоми емоційної саморегуляції.

**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.nbu.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/>