



Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Назва курсу	Психологія ділового спілкування
Рівень вищої освіти	Фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Спеціальність	072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
Освітня програма	Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
Статус дисципліни	Обов'язкова / <u>вибіркова</u>
Форма здобуття освіти	Денна
Обсяг дисципліни	4 кредити ECTS / 120 годин
Мова викладання	Українська
Викладач	Гриджук Вікторія Дмитрівна
Профайл викладача	https://www.krok.edu.ua/
Контактний телефон	+380672751787
E-mail	HrydzhukV@krok.edu.ua
Консультації	Очні консультації: 1 академічна година, щовівторка з 15.00 – 16.00 Online консультації: 1 академічна година, щовівторка з 17.00 – 18.00

1. Коротка анотація: Дисципліна «Психологія ділового спілкування» є вибірковою при підготовці фахового молодшого бакалавра за освітньою програмою «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок» та викладається на 3-му курсі (5-й семестр) в обсязі 4 кредитів за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS.

У сучасних очікуваннях міжнародного ринку праці, які фіксуються останніми дослідженнями (The Future of Job Report 2018 World Economic Forum URL:http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf), помітним є дедалі більше посилення уваги до універсальних, соціально-психологічних компетенцій фахівців не залежно від їхньої спеціалізації. Представники бізнесу серед компетенцій працівників, що є вимогою часу вже зараз і у найближчому майбутньому, називають їхнє: аналітичне мислення й інноваційність, проактивність у навчанні, креативність, оригінальність та ініціативність, лідерство і соціальний вплив, емоційний інтелект та ін. Тобто здатність до успішної соціальної взаємодії, командної співпраці, ефективність у соціально-психологічному впливі, управлінні мотивацією, лідерство, навички емоційної саморегуляції і самоорганізації та ін. стають в один рівень і навіть часом випереджають за своєю актуальністю вузько спеціальні професійні знання та вміння. Саме на розвиток соціально-психологічної, комунікативної компетентності майбутніх фахівців, зокрема у сфері ділової комунікації, і спрямований навчальний курс «Психологія ділового спілкування».

Навчальний курс побудовано таким чином, щоби дати можливість студентам познайомитися з основами природи, форм, видів спілкування, в тому числі і конфліктного, оволодіти методиками діагностики комунікативних якостей особистості та вирішення конфліктних ситуацій під час ділового спілкування.



Предметом вивчення дисципліни є основні концепти і принципи ділового спілкування. **Метою викладання навчальної дисципліни** «Психологія ділового спілкування» є соціально-психологічна підготовка студентів до професійної діяльності, розвиток їхніх знань з питань закономірностей ділових стосунків, соціально-психологічних особливостей, механізмів, технік і прийомів ділової комунікації; сприяння розвитку у студентів навичок щодо конструктивного ділового спілкування, управління конфліктами, коректної саморегуляції. **Завдання дисципліни:** ознайомити з головними компонентами міжособистіного спілкування та їх особливостями; розкрити механізми соціальної перцепції та особливості першого враження і розуміння співбесідника; схарактеризувати фактори та умови ефективного спілкування; познайомити з формами колективного обговорення ділових проблем та ділового етикету в спілкуванні, способами і прийомами розв'язання конфліктів в міжособистіному спілкуванні.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні

знати: сутність спілкування як соціально-психологічного феномену та особливості ділового спілкування; структуру, функції, види та стилі ділового спілкування в професійній діяльності; етичні засади ділового спілкування, норми ділової етики та ділового етикету; особливості вербальної та невербальної комунікації, їх роль у професійній взаємодії; психологічні особливості особистості у процесі ділового спілкування; причини виникнення комунікативних бар'єрів і труднощів у спілкуванні та способи їх подолання; форми колективного обговорення ділових проблем і правила їх проведення; психологічні аспекти переговорного процесу, стратегії та тактики ведення переговорів; національні стилі ділового спілкування та особливості взаємодії з іноземними партнерами; природу конфліктів, їх види, стадії розвитку та стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях; психологічні основи професійного спілкування, вимоги до іміджу, культури мови та поведінки.

уміти: ефективно застосовувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування у професійній діяльності; обирати адекватні стилі та моделі спілкування залежно від ситуації та типу співрозмовника; встановлювати та підтримувати психологічний контакт із партнерами й клієнтами; аргументовано висловлювати власну позицію та переконувати співрозмовників; брати участь у ділових бесідах, дискусіях, переговорах, нарадах і колективних обговореннях; розпізнавати маніпулятивні впливи у спілкуванні та застосовувати способи їх нейтралізації; конструктивно вирішувати конфліктні ситуації та обирати ефективні стратегії поведінки в конфлікті; управляти власним емоційним станом і протидіяти стресу у професійному спілкуванні; дотримуватися норм ділового етикету, культури мовлення та професійної поведінки; формувати позитивний професійний імідж фахівця фінансової сфери.

2. Результати навчання:

РН 06. Застосовувати набуті теоретичні знання у практичній діяльності для розв'язання професійних завдань.



PH 09. Вміти розв'язувати складні задачі у спеціалізованих сферах професійної діяльності.

PH 13. Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації до фахівців і користувачів послуг у сфері фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку для досягнення спільної мети.

PH 15. Демонструвати навички самостійної роботи та роботи в команді, гнучкого мислення, відкритість до нових знань.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти набуває 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 5. Знання і розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 6. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 4. Розуміння принципів організації фінансових відносин.

СК 7. Здатність самостійно виконувати складні завдання у сфері фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку.

СК 10. Здатність здійснювати ефективні комунікації між фахівцями і користувачами послуг у сфері фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку.

3. Обсяг курсу

Вид заняття	Загальна кількість годин/ кредитів ECTS		
	денна	заочна	дистанційна
лекції	20	-	-
семінарські заняття / практичні / лабораторні	20	-	-
самостійна робота	80	-	-
екзамен	-	-	-



4. Пререквізити. Викладання навчальної дисципліни базується на знаннях, отриманих в результаті вивчення ОК11.

5. Технічне й програмне забезпечення / обладнання. Персональний комп'ютер, загальноживані комп'ютерні програми, проектор, доступ до мережі Інтернет. Комп'ютер повинен бути облаштований відеокамерою та мікрофоном.

6. Політика курсу – студенти мають дотримуватись кодексу академічної доброчесності https://www.krok.edu.ua/download/nakazi/2018-10-18_kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf

Відвідування занять є обов'язковим компонентом освоєння курсу. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) відпрацювання пропущених занять відбувається за погодженням із викладачем дисципліни. Вивчення курсу також можливе за індивідуальним графіком, що регламентується відповідним положенням.

У разі проведення занять в онлайн форматі, здобувач має під'єднатись до навчальної платформи де буде проводитись заняття. Заходити на навчальну платформу (*Teams*) виключно під своїм реальним прізвищем. Під час занять з використанням онлайн платформи *MS Teams* камера має бути увімкненою протягом всього заняття, мікрофон включається за потреби під час відповідей / запитань. У разі відсутності можливості включати камеру, студент має повідомити викладача та отримати дозвіл бути присутнім з вимкненою камерою. В разі не під'єднання та відсутності реакції здобувача на звернення викладача до нього особисто, здобувач вважається відсутнім на занятті.

1. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль № 1. Теоретичні основи психології ділового спілкування

Тема 1. Ділове спілкування як психологічний феномен. Структура ділового спілкування

Багатоаспектність поняття «спілкування». Поняття ділового спілкування та його особливості. Форми і типи ділового спілкування.

Ефективність управлінського спілкування. Моральна культура як етична основа ділового спілкування. Специфіка понять ділової етики й ділового етикету.

Структура ділового спілкування: зміст, ціль, засоби, форми, суб'єкти. Види ділового спілкування. Теорія «трансакційного аналізу» Е. Берна в діловому спілкуванні (психологічні стани «батько», «дорослий», «дитина»).

Стилі ділового спілкування в залежності від стилю управління: авторитарний, демократичний, ліберальний, комплексний, ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний. Поняття про індивідуальний стиль спілкування.

Моделі ділового спілкування за В. Сатиром: запобігливий тип, звинувачувальний тип, розважливий тип, віддалений тип, урівноважений тип. Поняття про маніпуляторів і актуалізаторів.

Способи психологічного впливу під час ділового спілкування: переконання, наслідування, навіювання (самонавіювання), психічне зараження.



Тема 2. Вербальна та невербальна комунікація в процесі ділового спілкування

Ділове спілкування як комунікація. Вербальні засоби ділового спілкування. Процес говоріння. Правила вербальному впливу на співрозмовника. Мовленнєві прийоми створення атракції. Процес слухання. Стилї ділової мови у процесі спілкування. Монологічне і діалогічне спілкування. Невербальні засоби ділового спілкування: кінетика, проксемика, такесика, паралінгвістичні та екстралінгвістичні, ольфакторні. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.

Змістовий модуль № 2. Особистість як суб'єкт спілкування

Тема 3. Особистість у спілкуванні

Психіка особистості в діловому спілкуванні. Темперамент і характер партнерів у діловому спілкуванні. Емоції та вольові якості партнерів у діловому спілкуванні.

Проблеми спілкування, їх причини і подолання. Психологічні причини труднощів у спілкуванні. Особливості професійного спілкування фахівців туристичних закладів. Бар'єри у спілкуванні: перцептивні, комунікативні. Типи бар'єрів спілкування.

Маніпуляція під час ділового спілкування. Типи і основні стратегії маніпуляторів (Е. Шостром). Способи уникнення маніпуляцій.

Тема 4. Форми колективного обговорення ділових проблем. Діловий етикет в спілкуванні

Специфіка колективного обговорення ділових проблем. Наради, збори, переговори як форми колективного обговорення. Дискусія та мозковий штурм як евристичні форми активізації потенціалу співрозмовників.

Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування. Функції ділової бесіди. Підготовка до ділової бесіди. Структура ділової бесіди.

Поняття дискусії. Основні правила проведення дискусії. Полеміка та її особливості. Спір як пошук істини. Характерні прийоми спору.

Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами.

Тема 5. Психологічні аспекти переговорного процесу

Поняття про ділові перемовини з партнерами. Переговори як різновид ділового спілкування. Функції ділових перемовин. Види ділових перемовин. Стратегія і тактика ділових переговорів.

Технологія ведення переговорів. Процес підготовки до переговорів. Етапи переговорного процесу. Прийоми підтримки уваги. Вислуховування партнера як психологічний прийом. Методи ефективного слухання. Техніка і тактика аргументації. Формування переговорного процесу. Діловий протокол. Бізнес-мова. Створення сприятливого психологічного клімату на переговорах. Стилї і тактичні прийоми ведення переговорів. Рекомендації щодо принципового ведення переговорів. Умови успішності переговорів.



Особливості спілкування з іноземними партнерами. Загальна характеристика національних стилів. Американський стиль ведення переговорів. Англійський стиль ведення переговорів. Німецький стиль ведення переговорів. Французький стиль ведення переговорів. Китайський стиль ведення переговорів. Японський стиль ведення переговорів.

Тема 6. Конфлікти та шляхи їх вирішення. Стрес та його особливості в діловому спілкуванні

Поняття конфлікту та загальні характеристики його проявів. Види конфліктів. Характеристика причин виникнення та основних стадій конфлікту. Динаміка конфлікту. Типи конфліктних особистостей. Стратегії поведінки учасників конфліктної ситуації. Загальна характеристика поняття «агресія» та «агресивна поведінка». Види агресії та їх властивості. Технології виходу з конфлікту. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування в контексті вирішення конфліктних ситуацій. Стрес та його особливості в діловому спілкуванні. Методи боротьби зі стресом та його попередження.

Тема 7. Професійне спілкування, етика і культура фахівців фінансової сфери

Спілкування працівників фінансових організацій. Психологічні особливості відвідувача фінансових установ. Ефекти міжособистісного сприйняття. Тактика спілкування. Чинники позитивного впливу на співрозмовника. Слухання як чинник успішності спілкування з клієнтом. Умови успішного спілкування з відвідувачами фінансових установ. Психологічні механізми розуміння: емпатія, рефлексія, ідентифікація.

Встановлення психологічного контакту у спілкуванні. Психологічні особливості роботи фінансових фахівців з відвідувачами та клієнтами. Зовнішній вигляд фахівця фінансової установи. Культура мови ділової людини. Соціальні типи в діловому спілкуванні. Правила спілкування по телефону. Сутність та значення іміджу. Імідж ділової людини й шляхи його формування. Поведінкова сторона іміджу ділової людини. Ділової етикет.

2. Схема курсу

Тиждень /кількість годин	Тема	Вид заняття, розподіл годин	Джерела	Завдання	Термін виконання
1	2	3	4	5	6
1 / 6 год.	Тема 1. Ділове спілкування як психологічний феномен. Структура ділового спілкування	Лекція, 4 год. практичне, 2 год.	1,2,4,5,8, 9,11,14	Опрацювати лекційний матеріал, виконати завдання самостійної роботи	Один тиждень



**Циклова комісія гуманітарних
дисциплін**



1	2	3	4	5	6
2 / 6 год.	Тема 2. Вербальна та невербальна комунікація в процесі ділового спілкування	Лекція, 4 год. практичне, 2 год.	1,5,8	Опрацювати лекційний матеріал, виконати завдання самостійної роботи	Один тиждень
3 / 6 год.	Тема 3. Особистість у спілкуванні	Лекція, 4 год. практичне, 2 год.	1,6,12,13, 16	Опрацювати лекційний матеріал, виконати завдання самостійної роботи	Один тиждень
4 / 6 год.	Тема 4. Форми колективного обговорення ділових проблем. Діловий етикет в спілкуванні	Лекція, 2 год. практичне, 4 год.	1,2,5	Опрацювати лекційний матеріал, виконати завдання самостійної роботи	Один тиждень
5 / 6 год.	Тема 5. Психологічні аспекти переговорного процесу	Лекція, 2 год. практичне, 4 год.	4,6,7,15	Опрацювати лекційний матеріал, виконати завдання самостійної роботи	Один тиждень
6 / 6 год.	Тема 6. Конфлікти та шляхи їх вирішення. Стрес та його особливості в діловому спілкуванні	Лекція, 2 год. практичне, 4 год.	3,5,10,17	Опрацювати лекційний матеріал, виконати завдання самостійної роботи	Один тиждень
7 / 4 год.	Тема 7. Професійне спілкування, етика і культура фахівців фінансової сфери	Лекція, 2 год. практичне, 2 год.	5,6,17	Опрацювати лекційний матеріал, виконати завдання самостійної роботи	Один тиждень
Усього годин: 40	-	40 год.	-	-	-



3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Ділове спілкування як психологічний феномен. Структура ділового спілкування	2
2.	Вербальна та невербальна комунікація в процесі ділового спілкування	2
3.	Особистість у спілкуванні	2
4.	Форми колективного обговорення ділових проблем. Діловий етикет в спілкуванні	4
5.	Психологічні аспекти переговорного процесу	4
6.	Конфлікти та шляхи їх вирішення. Стрес та його особливості в діловому спілкуванні	4
7.	Професійне спілкування, етика і культура фахівців фінансової сфери	2
	Усього:	20

4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Ділове спілкування як психологічний феномен. Структура ділового спілкування	11
2.	Вербальна та невербальна комунікація в процесі ділового спілкування	11
3.	Особистість у спілкуванні	11
4.	Форми колективного обговорення ділових проблем. Діловий етикет в спілкуванні	11
5.	Психологічні аспекти переговорного процесу	12
6.	Конфлікти та шляхи їх вирішення. Стрес та його особливості в діловому спілкуванні	12
7.	Професійне спілкування, етика і культура фахівців фінансової сфери	12
	Усього:	80

В організацію самостійної роботи входить підготовка повідомлень за самостійно опрацьованою літературою (2-3 хв. під час лекційних занять), доповідей до семінарських занять, рефератів, виконання творчих практичних завдань.

Вимоги до доповіді:

- Доповідь готується на базі кількох літературних джерел;
- Виступ повинен бути аргументованим, обґрунтованим і повним;



- Час, відведений для доповіді – 7-10 хвилин;
- У процесі доповіді можна користуватися тезами, але не читати заготовлений текст;
- Доповідь оцінюється у 5 бали максимально (залежно від змістовності, повноти та точності відповіді).

Протягом курсу студент повинен в обов'язковому порядку: 1) підготувати 1 реферат; 2) виконати творче завдання самостійної роботи до теми 3; 3) взяти участь у дискусії семінарського заняття до теми 4; 4) виконати творчі завдання по вирішенню проблемної ситуації (самостійної роботи) до теми 6.

Вимоги до реферату:

- Тема реферату визначається вільним вибором студента і затверджується викладачем або призначається викладачем у випадку пропусків студентом семінарських або практичних занять;
 - Обсяг реферату 10 – 15 сторінок, кількість літературних джерел не менше 10;
 - Виконання реферату передбачає творче опрацювання наукової літератури і не зараховується у випадку виявлення факту плагіату;
 - Доповідь по темі реферату і його захист відбуваються під час семінарського заняття;
 - Реферат оцінюється у 10 балів максимально;
- Вимоги до письмового виконання творчого завдання:
- Обсяг запропонованого вирішення ситуації – 2-3 сторінки;
 - Передбачає самостійний аналіз психологічного контексту ситуації, пропозиції варіантів її вирішення з детальною аргументацією запропонованих конкретних шляхів, технік, підходів, прийомів.

Оцінюється у 10 балів максимально.

5. Методи навчання

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активно-діалогічних форм і методів навчання, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких:

1. Лекції проблемного характеру
2. Семінари-дискусії, робота в малих групах
3. Мозкові атаки
4. Презентації
5. Самоспостереження
6. Метод аналізу конкретних ситуацій
7. Метод проектної роботи
8. Метод сценаріїв
9. Кейс-метод
10. Ділові та особистісно-орієнтовані ігри.

Лекції проблемного характеру – один із найважливіших елементів проблемного навчання студентів. Вони передбачають поряд із розглядом основного лекційного матеріалу встановлення та розгляд кола проблемних



питань дискусійного характеру, які недостатньо досліджені в науці й мають актуальне значення для теорії та практики. Лекції проблемного характеру відрізняються поглибленою аргументацією матеріалу, що викладається. Вони сприяють формуванню у студентів самостійного творчого мислення, прищеплюють їм пізнавальні навички. Студенти стають учасниками наукового пошуку та вирішення проблемних ситуацій.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками і поглядами учасників з приводу цієї теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди та переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх. *Робота в малих групах* дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою та змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Мозкові атаки – метод розв'язання невідкладних завдань, сутність якого полягає в тому, щоб висловити якомога більшу кількість ідей за дуже обмежений проміжок часу, обговорити і здійснити їхню селекцію.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для демонстрації певних досягнень, результатів роботи групи звіту про виконання індивідуальних завдань, проектних робіт. Презентації можуть бути як індивідуальними, наприклад виступ одного студента, так і колективними, тобто виступи двох та більше студентів.

Самостереження та самодіагностика як метод самопізнання може бути корисним, якщо спирається на самозвіт людини про те, що насправді коїться з нею, що вона переживає/пережила тощо.

Метод аналізу конкретних ситуацій служить інструментом дослідження і вивчення певної проблеми, оцінки та вибору рішень. Значущість його полягає, насамперед, у поєднанні простоти в організації заняття з ефективністю результатів. Він стимулює звернення до досвіду інших, прагнення до набуття теоретичних знань для одержання відповіді на питання, які обговорюються. Використовують ситуації двох видів: «тут і зараз» – що і чому відбулося у групі з окремими учасниками; «там і тоді» – випадок із професійної практики, побаченого у візуальних наглядних навчальних матеріалах або особистого життя, що має значення для учасника або групи.

Метод сценаріїв полягає в розробленні ймовірних моделей поведінки та розвитку конкретних явищ у перспективі.

Ділові ігри спрямовані на підготовку до предметної професійної діяльності. Метою професійних ділових ігор є формування професійно-важливих знань, умінь, навичок та здібностей учасників. Крім того, ділові ігри розвивають логіку, вміння планувати діяльність, формулювати власні пропозиції і в той же час прислухатися до точки зору інших, ефективно спілкуватись, приймати нестандартні рішення та ін. Ділова гра стимулює практичні навички, розвиває уяву та інтуїцію.



Особистісно-орієнтовані ігри спрямовані на формування та розвиток професійно-важливих якостей особистості спеціаліста. Професійно-орієнтовані ділові ігри дозволяють під час занять відпрацювати ситуації, що зустрічаються у професійній діяльності, а це позитивно впливає на формування професійної компетентності майбутніх практичних психологів, їх впевненість у власних силах

6. Методи контролю

Для визначення успішності навчання використовуються контрольні заходи. Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретного завдання. Під час вивчення даної дисципліни використовуються такі форми поточного контролю: активна робота на лекційних заняттях; підготовка повідомлень та доповідей за наданою тематикою; активна участь у дискусії та презентації матеріалу на семінарських заняттях; перевірка рефератів за заданою тематикою; виконання завдань самостійної роботи по кожній з тем, включно робота над творчими завданнями по розбору і написанню стратегії вирішення проблемної ситуації до тем 3,6; експрес-опитування.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення вивчення дисципліни або логічного завершення розділів. Формою підсумкового контролю після закінчення вивчення дисципліни «Психологія ділового спілкування» є залік, що відбувається у форматі виконання тестових завдань.

6.1. Питання для підсумкового контролю

1. Багатоаспектність поняття спілкування та його значення в професійній діяльності
2. Сутність ділового спілкування та його відмінність від інших видів спілкування
3. Основні форми і типи ділового спілкування
4. Ефективність управлінського спілкування та чинники її забезпечення
5. Моральна культура як етична основа ділового спілкування
6. Структура ділового спілкування та характеристика її елементів
7. Теорія трансакційного аналізу Е. Берна та її застосування у діловому спілкуванні
8. Ділове спілкування як процес комунікації
9. Вербальні засоби ділового спілкування та їх роль
10. Процес говоріння та правила вербального впливу на співрозмовника
11. Мовленнєві прийоми створення атракції у діловому спілкуванні
12. Процес слухання та його значення у професійній комунікації



13. Стили ділової мови та особливості монологічного і діалогічного спілкування
14. Невербальні засоби ділового спілкування та їх вплив на культуру поведінки
15. Психіка особистості та її роль у діловому спілкуванні
16. Вплив темпераменту і характеру на процес професійного спілкування
17. Значення емоційних і вольових якостей у взаємодії партнерів
18. Основні проблеми спілкування та причини їх виникнення
19. Психологічні причини труднощів у спілкуванні
20. Бар'єри у спілкуванні та їх види
21. Маніпуляція у діловому спілкуванні та способи уникнення маніпулятивного впливу
22. Колективне обговорення ділових проблем та його специфіка
23. Наради, збори та переговори як форми колективного спілкування
24. Дискусія і мозковий штурм як методи активізації ділової взаємодії
25. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування
26. Підготовка та структура ділової бесіди
27. Полеміка, спір та характерні прийоми аргументації
28. Основні правила ділового етикету у спілкуванні з клієнтами
29. Переговори як різновид ділового спілкування та їх функції
30. Види ділових переговорів і їх характеристика
31. Стратегія і тактика ведення ділових переговорів
32. Підготовка до переговорів та етапи переговорного процесу
33. Психологічні прийоми підтримки уваги та ефективного слухання
34. Техніка і тактика аргументації у переговорному процесі
35. Національні стилі ведення переговорів та їх особливості
36. Поняття конфлікту та загальні характеристики його проявів
37. Види конфліктів і причини їх виникнення
38. Стадії та динаміка розвитку конфлікту
39. Типи конфліктних особистостей та стратегії поведінки
40. Агресія та агресивна поведінка у діловому спілкуванні
41. Технології виходу з конфліктних ситуацій
42. Стрес у діловому спілкуванні та методи його попередження
43. Особливості професійного спілкування працівників фінансових організацій
44. Психологічні особливості відвідувачів фінансових установ
45. Тактика спілкування та чинники позитивного впливу на клієнта
46. Психологічні механізми розуміння у професійному спілкуванні
47. Встановлення психологічного контакту з клієнтами
48. Культура мовлення та зовнішній вигляд фінансового фахівця
49. Імідж ділової людини та шляхи його формування
50. Діловий етикет і правила професійного спілкування у фінансовій сфері



7. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за шкалою Інституту (0-100), національною шкалою та шкалою ECTS на підставі нормативних документів.

7.1. Схема нарахування балів з дисципліни

Види та зміст обов'язкових завдань	Максимальна кількість балів	Примітки
5-й семестр		
Підготовка та робота на лекційних заняттях	7	1*7
Підготовка та робота на практичних заняттях	14	2*7
Написання та презентація реферату	10	
Виконання творчого завдання до теми 3	10	
Виконання творчого завдання по вирішенню проблемної ситуації до теми 6	10	
Участь у дискусії семінарського заняття до теми 4	4	
Залік:	45	
Разом:	100	(бал*заняття)

7.2. Умови нарахування балів

1. Підготовка та робота на лекційних заняттях передбачає: самостійне конспектування і опрацювання всіх передбачених програмою питань/завдань; активну участь в обговоренні дискусійних питань, презентування власних повідомлень чи доповіді за темою лекції; включення в навчальних діалог з аргументацією свого бачення щодо питання, критичних зауважень. Максимально студент може отримати 7 балів за роботу на лекціях.

2. Підготовка та робота на практичних заняттях передбачає: самостійне конспектування і виконання всіх передбачених програмою питань / завдань; усне опитування; перевірку самостійної роботи; підготовку та виступ з рефератом; активну участь в обговоренні відповідей інших студентів із висловленням власних думок, спостережень, критичних зауважень; презентації виконання творчих завдань на вирішення проблемних ситуацій з обраної теми;. Максимально студент може отримати 2 бали за роботу на практичному занятті. Виконані письмово 2 творчі завдання, представлені в кейсі самостійної роботи, оцінюються окремо максимально по 10 балів кожне. За виконаний і відповідно



оформлений реферат студент теж окремо отримує максимально 10 б. Участь у дискусії семінарського заняття до теми 4 – максимально 4 б.

3. Підсумкове оцінювання результатів вивчення дисципліни відбувається шляхом проведення заліку у форматі тестування (45 питань по 1,0 балів кожне). Максимально за залік студент може отримати 45 б.

7.3. Критерії підсумкового оцінювання

Проміжок за накопичувальною шкалою Університету	Оцінка чотирибальною національною шкалою
90 та вище	відмінно
70 – 89	добре
50 – 69	задовільно
1 – 49	незадовільно

8. Методичне забезпечення

До уваги студентів: усі навчально-методичні матеріали (робоча програма навчальної дисципліни (силабус), конспект лекцій, плани практичних занять і самостійної роботи тощо) подані в Moodle: <https://dist.krok.edu.ua/course/view.php?id=3102>

9. Рекомендована література

Базова

1. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник / Л. В. Барановська, Н. В. Глушаниця. К. : НАУ, 2016. 248 с.
2. Ділове спілкування: навчально-методичний комплекс дисципліни [Електронний ресурс]: навч. посіб. для здобувачів ступеня магістра за освітньо-професійною програмою «Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність» спеціальності 231 Соціальна робота. Укл.: О.І. Боковець. К. : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 62 с.
3. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки. 2013. 184 с.
4. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування: навчальний посібник. Х. : НФаУ, 2011. 132 с.
5. Количева Т.В. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. Харків: УкрДАЗТ, 2010. 106 с.
6. Мирошниченко М. І. Психологія ділового спілкування. Конспект лекцій. Одеса. Одеський держ. Екологічний університет. 2020. С. 43-50.
7. Психологія і етика ділового спілкування. URL: https://stud.com.ua/7254/etika_ta_estetika/tehnologiya_vedennya_peregovoriv#991



Допоміжна

8. 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.
9. Герчанівська П. Е., Левківський К. М., Федорова І. І. Культура управління: Навч. посібник. К.: ІВЦ «Видавництво «Політехніка», 2005. 152 с.
10. Дейл Карнегі. Як завойовувати друзів та виливати на людей. Харків: ВАТ «Харківська книжкова фабрика», 2005. С. 627.
11. Етика ділового спілкування: за редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
12. Калінська О. П. Маніпуляція як психологічна проблема впливу у сучасному світі. URL: <https://ena.lpnu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/2f9f683e-0a73-4bef-855f-42bf4e7c6828/content>.
13. Основи соціальної психології : підручник для закладів вищої освіти / П. П. Горностаї, М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко, Н. В. Хазратова та ін. ; за ред. М. М. Слюсаревського. Київ : Талком, 2018. С. 201-247.
14. Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Слободянюк О. М. Ділове спілкування : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 128 с.
15. Стилї ведення переговорів і тактичні прийоми ведення переговорів. <https://studentam.net.ua/content/view/4138/86/>
16. Сугестивні технології маніпулятивного впливу: навчальний посібник / [В. М. Петрик, М. М. Присяжнюк, Л. Ф. Компанцева, Є. Д. Скулиш, О. Д. Бойко, В. В. Остроухов]; за заг. ред. Є. Д. Скулиша. 2-ге вид. Київ: Вид. дім «СКІФ», 2023. 248 с
17. Філоненко М. М. Ф 48 Психологія спілкування. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

Комунікації

1. Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є **Moodle**. Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт та інше – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу.
2. Електронне забезпечення навчання (**Moodle**):
 - » Якщо забули пароль/логін, відправте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: dist.center@krok.edu.ua.
 - » Лекції, плани практичних занять, завдання для самостійного опрацювання, методичні рекомендації для виконання курсової роботи та інше навчально-методичне забезпечення дисципліни розміщені на платформі **Moodle**: дисципліна «Психологія ділового спілкування».
 - » Інші засоби зв'язку: **Moodle** (форум курсу, приватні повідомлення).



3. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці дисципліни у *Moodle*, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на *Moodle*, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам». Якщо за технічних причин доступ до *Moodle* є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу dist.center@krok.edu.ua. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.
4. Для проведення он-лайн лекцій, практичних занять використовується платформа *MS Teams*. Увійдіть за допомогою свого імені користувача і пароля Office 365.
5. З розкладом занять можливо ознайомитись на сайті Інституту.

Для цього Вам потрібно обов'язково авторизуватись в системі Office 365. У разі виникнення запитань щодо входу у Ваш кабінет, пишіть на адресу support@krok.edu.ua

Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень *Outlook* (корпоративна пошта Університету «КРОК» викладача курсу). Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів.

Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):

Склав кандидат психологічних наук Гриджук Вікторія Дмитрівна.

Ухвалено цикловою комісією гуманітарних дисциплін (протокол № 2 від 23.09.2025 р.).