

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ  
“ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ”  
АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНИЙ ІНСТИТУТ

Факультет “Автомобільний транспорт”  
Кафедра “Суспільні науки”

ЗАТВЕРДЖУЮ:  
Декан факультету

“ ” \_\_\_\_\_ 2014 р.

Рекомендовано  
навчально-методичною комісією  
факультету «Автомобільний транспорт»,  
протокол засідання від № \_\_\_\_\_  
“ ” \_\_\_\_\_ 2014 р.

Голова комісії  
к.т.н., доц. \_\_\_\_\_ М.П.Крамар

**РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

дисципліни циклу гуманітарної підготовки вільного вибору студента  
“Психологія ділового спілкування”  
напрямок підготовки: - “Автомобільний транспорт”  
спеціальність 6.070106 "Автомобілі та автомобільне господарство"

Курс – 1, семестр – 1

Рекомендовано кафедрою “Суспільні науки”,  
протокол  
Зав.кафедрою  
к.і.н., доц.

О.В. Ковальова

Програму склала  
к.і.н., доц.  
“ ” \_\_\_\_\_ 2014 р.

О.В. Ковальова

Горлівка 2014 р.

Лист перезатвердження робочої програми  
з дисципліни “Психологія ділового спілкування”

Вніс зміни до програми

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Рекомендована кафедрою “Суспільні науки”, протокол засідання

№ \_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,

Зав. кафедрою

\_\_\_\_\_ О.В.Ковальова

Затверджена навчально-методичною комісією спеціальності «Автомобілі та автомобільне господарство», протокол засідання № \_\_\_\_\_ від “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії

\_\_\_\_\_ М.П.Крамар

Затверджена навчально-методичною комісією факультету «Автомобільний транспорт», протокол засідання № \_\_\_\_\_ від “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії

\_\_\_\_\_ М.П.Крамар

Вніс зміни до програми

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Рекомендована кафедрою “Суспільні науки”, протокол засідання

№ \_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,

Зав. кафедрою

Затверджена навчально-методичною комісією спеціальності «Автомобілі та автомобільне господарство», протокол засідання № \_\_\_\_\_ від “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії

Затверджена навчально-методичною комісією факультету «Автомобільний транспорт», протокол засідання № \_\_\_\_\_ від “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії

# **1. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНИЙ РОЗДІЛ**

## **1.1 Загальні положення**

Робоча програма складена згідно з типовою програмою дисципліни “Психологія ділового спілкування” спеціальності **6.030601** " Автомобілі та автомобільне господарство "

“Психологія ділового спілкування” це одна із дисциплін, яку вивчають студенти спеціальності 6.070106 " Автомобілі та автомобільне господарство "

Навчальний предмет „Психологія ділового спілкування” розглядає і досліджує поняття етики і моралі та їх роль у формуванні культури поведінки, структуру та техніку ділового спілкування, методи забезпечення результативного спілкування, форми ділового спілкування, організації проведення ділових переговорів та прийомів.

Дисципліна складається з таких розділів:

1. Техніка ділового спілкування.
2. Вербальні та невербальні засоби спілкування.
3. Види та форми усної та писемної комунікації.

## **1.2 Мета викладання дисципліни**

Мета вивчення дисципліни – навчити використовувати мотиви, потреби партнера в інтересах своєї справи, підприємства. Курсом передбачається вивчення принципів поведінки, яка сприяє створенню доброзичливої атмосфери порозуміння і ефективності ділового вирішення проблем, та набуття вмінь та навичок ділового спілкування.

## **1.3 Задачі вивчення дисципліни і основні вимоги до рівня засвоєння змісту дисципліни**

Завдання курсу “Психологія ділового спілкування” - допомогти студентам:

- здобути знання 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;
- навчитися 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 та ін.

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

- знати:

- а) особливості ділової комунікації, правила ділового етикету;
- б) компоненти техніки ділового спілкування;
- в) знати загальні правила створення корпоративного та індивідуального іміджу;
- г) знати шляхи подолання бар'єрів у спілкуванні та виходу з конфліктних ситуацій.

- вміти:

- а) застосовувати норми етики у практичній діяльності;
- б) керувати іншими людьми, спираючись на етичні норми;
- в) на високому рівні вести публічні виступи, ділові бесіди, переговори;
- г) встановлювати стосунки з діловими партнерами, представниками преси;
- д) аналізувати та формувати свій імідж.

#### **1.4 Місце дисципліни в професійній підготовці спеціаліста**

“Психологія ділового спілкування” відноситься до циклу дисциплін гуманітарної підготовки і є теоретично-світоглядною та методологічною базою при підготовці бакалаврів за спеціальністю 6.070106 " Автомобілі та автомобільне господарство ".

## 2. РОЗКЛАД НАВЧАЛЬНИХ ГОДИН

Розподіл навчальних годин дисципліни “Психологія ділового спілкування” за основними видами навчальних занять наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Розклад навчальних годин дисципліни “Психологія ділового спілкування”

<i>Види навчальних занять</i>	<i>Всього</i>		<i>Семестр</i>
	<i>годин</i>	<i>кредитів ECTS</i>	<i>4</i>
Загальний обсяг дисципліни	90	1,5	90
1. Аудиторні заняття	34		34
з них:			
3.1. Лекції	17		17
2. Самостійна робота	56		56
з них:			
2.1 Підготовка до лекційних занять	17		17
2.3 Підготовка до МРК	10		10
2.4 Самостійне опрацювання окремих розділів навчальної програми	29		29
3. Контрольні заходи (залік)	+		+

### 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

#### 3.1 Лекційні заняття

Тема і зміст лекцій дисципліни “Психологія ділового спілкування” наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Теми і зміст лекцій

Номер теми	Назва теми та її зміст	Обсяг лекцій, ак. годин	Обсяг самостійної роботи, ак. годин
1	2	3	4
1	<p><u>Предмет і завдання курсу. Призначення й ознаки ділової комунікації. Діловий етикет</u></p> <p>Предмет і завдання курсу. Визначення понять «комунікація» і «спілкування». Роль комунікації в життєдіяльності людей. Мета комунікації. Канали та моделі комунікації. Поняття про ділову комунікацію. Структура й засоби ділової комунікації. Мета й наміри учасників ділової комунікації. Умови ефективності здійснення ділової комунікації. Поняття про етикет, професійний етикет та діловий протокол. Етикет сучасної ділової людини. Стиль ділових стосунків.</p>	2	1
2	<p><u>Психологічна природа і функції спілкування</u></p> <p>Спілкування як одна з нагальних потреб людини. Структура спілкування як обмін інформацією. Роль міжособистісних взаємін у спілкуванні. Види та рівні спілкування. Класифікація функцій спілкування. Характеристика сторін спілкування.</p>	2	1
3	<p><u>Професійна культура спілкування</u></p> <p>Етика та культура спілкування в пам'ятках історії та культури. Відображення традицій і звичаїв спілкування у народній творчості. Етичні норми в культурах Сходу. Норми спілкування періоду Київської Русі. Розвиток ділового спілкування у XX ст. «Організаційна культура» як один з інструментів управління господарством.</p>	3	1
4	<p><u>Техніка ділового спілкування</u></p> <p>Засади результативного спілкування. Загальні рекомендації щодо організації спілкування. Ставлення до партнера під час</p>	2	2

	спілкування. Уміння говорити. Умови правильного сприйняття повідомлення слухачем. Уміння слухати. Основні рекомендації щодо ефективного слухання. Уміння ставити запитання. Сприйняття партнерів. Керування емоціями. Зворотний зв'язок. Поради Д. Карнегі щодо спілкування.		
5	<p><u>Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет</u></p> <p>Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація. Культура слухання. Культура говоріння. Основні види мовлення (зовнішнє і внутрішнє, усне і письмове).</p> <p>Монологічне мовлення (доповідь, виступ, лекція). Діалогічне мовлення (розповідь, співбесіда, суперечка, диспут, дискусія, полеміка). Основні функції мовлення в житті людини. Різновиди ораторського мовлення (інформаційне, надихаюче, переконуюче, заключне). Класифікація індивідуальних мовленєвих типів особистості (раціональне-логічний тип, емоційно-інтуїтивний тип, філософський тип). Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Вплив особистості на ефективність переконання. Компоненти ефективного подання матеріалу. Етика і культура оратора.</p>	4	2
6	<p><u>Невербальні засоби комунікації</u></p> <p>Поняття про невербальні засоби комунікації. Кінесика (жести, пози, міміка). Проксеміка. Візуальний контакт. Психологічні і паралінгвістичні особливості невербального спілкування. Міжнаціональні відмінності невербального спілкування.</p>	4	2

## **4. ЗАСОБИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ**

### **4.1 Види контролю**

Основні контрольні заходи:

- вхідний (нульовий) контроль;
- поточний контроль;
- підсумковий (семестровий) контроль-залік.

### **4.2 Перелік питань до вхідного контролю**

1. Психічні стани та їх характеристика.
2. Поняття про особистість у психології. Рушійні сили розвитку особистості.
3. Типи темпераменту і їхня характеристика. Вплив темпераменту на успішність трудової і навчальної діяльності.
4. Характер і його формування.
5. Спрямованість як провідний компонент особистості.
6. Спілкування як умова розвитку особистості. Структура спілкування.
7. Спілкування як комунікація. Особливості вербального і невербального спілкування.
8. Спілкування як взаємодія людей в групах. Види соціальних груп.
9. Спілкування як сприйняття людей один одного. Ефекти сприйняття.
10. Психологічні особливості впливу в процесі спілкування: переконання, психічне зараження, навіяння, наслідування.
11. Прийоми підвищення ефективності спілкування. Формування атракції.
12. Можливості управління психологічними процесами.
13. Закономірності та рушійні сили процесу виховання.
14. Роль колективу у вихованні особистості.
15. Поняття конфлікту. Види і типи конфліктів.
16. Основні стадії протікання конфлікту.
17. Поняття здібностей. Природні передумови здібностей, їх розвиток.
18. Типологія характерів. Акцентуація характерів.
19. Розповіді про видатних філософів і ораторів Давньої Греції (Демосфен та Аристотель).
20. Розповіді про видатного політичного діяча і оратора Давнього Риму – Цицерона.

### **4.3 Перелік запитань до модульно-рейтингового контролю знань студентів**

1. Поняття „ етикет ” і "такт". З історії виникнення та розвитку етикету.
2. Які основні етичні принципи використовуються в ділових стосунках?
3. Сторони спілкування.
4. Перепони на шляху ефективного спілкування.



5. Бар'єри взаєморозуміння. Основні бар'єри слухання.
6. Які чинники поліпшують комунікативний процес, а які перешкоджають йому?
7. Який рівень культури спілкування можна назвати високим?
8. Ділова етика та її характерні ознаки.
9. Комунікативна сторона спілкування. В чому полягає її сутність?
10. Перцептивна сторона спілкування. В чому полягає її сутність?
11. Інтерактивна сторона спілкування.
12. Етика ділового спілкування в поглядах давньокитайського філософа Конфуція.
13. Вербальні засоби спілкування в діловому етикеті («формула погладження», компліменти).
14. Поясніть «золоте правило» етики спілкування. Етика ділового спілкування «зверху-вниз».
15. Етика ділового спілкування «знизу-верх». Основні норми та принципи.
16. Етика ділового спілкування «по горизонталі». Основні норми та принципи.
17. Назвіть головні психологічні закономірності підготовки до ділової бесіди.
18. Які існують заходи подолання та уникнення бар'єрів у спілкуванні?
19. Поняття про імідж ділової людини. Які його складові.
20. Що впливає на формування іміджу.
21. Зовнішній вигляд ділової людини. Загальні правила.
22. Підготовка до виступу. Культура логічного мовлення.
23. Вміння говорити та слухати.
24. Як треба готуватися до виступу перед аудиторією?
25. Як треба поводитися під час виступу перед аудиторією?
26. Які риси лектора впливають на успіх його виступу.
27. Ділова атрибутика. Візитні картки.
28. Діловий костюм.
29. Зовнішній імідж компанії.
30. Внутрішній імідж компанії.
31. Які основні функції мовлення у житті людини?
32. Як треба готуватися до виступу перед аудиторією?
33. Як треба поводитися під час виступу перед аудиторією?
34. Сформулюйте вимоги до оратора.
35. Які Ви знаєте бар'єри слухання?
36. Що Ви знаєте про прийоми активного слухання?
37. Які правила ефективного слухання Вам відомі?
38. Класифікація невербальних засобів спілкування. Мова жестів.
39. Кінетичні та паралінгвістичні засоби спілкування.
40. Перелічіть жести, що свідчать про виявлену і невиявлену поведінку.
41. Які чинники потрібно враховувати для правильної інтерпретації невербальних засобів.
42. Функції та види бесід.
43. Особливості бесіди по телефону.
44. Як зробити людині зауваження, щоб не зіпсувати стосунків?

- 45.Розкрити форму колективного обговорення - дискусія.
- 46.Розкрити форму колективного обговорення - «Мозковий штурм».
- 47.Чим різняться дискусія, полеміка та диспут? Що спільного у них?
- 48.Міжнаціональні відмінності невербального спілкування.
- 49.Основні функції ділової бесіди та її види.
- 50.Підготовка до проведення ділової бесіди.
- 51.Особливості проведення співбесіди при працевлаштуванні.
- 52.Правила ведення полеміки.
- 53.Полемічні прийоми.
- 54.Назвіть та охарактеризуйте основні типи жестів.
- 55.Перечисліть жести, що свідчать про впевнену і невпевнену поведінку?
- 56.Що відноситься до екстра- та паралінгвістичних особливостей невербальної комунікації?
- 57.У чому полягають розбіжності між вербальною та невербальною комунікацією.
- 58.Які є типи конфліктів?
- 59.Які типи конфліктних людей Ви знаєте?
- 60.Які є стратегії поведінки в конфліктній ситуації?

До семестрового контролю-заліку винесені питання модульно-рейтингового контролю знань.

## 5. ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### Основна література:

1. Психология и этика делового общения: Учеб. для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – М., 2010.
2. Діловий етикет / Автор-укл. І. Афанасьєв. – К., 2009
3. Палеха Ю.І. Ділова етика. – К., 2004.
4. Соловьева Э. Современный этикет и деловой протокол. – М., 2000.
5. Бороздина Г. В. Психология делового общения. – М., 2006.
6. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування. – К., 2002.

### Додаткова література:

1. Венедиктов В.И. О деловой этике и этикете. – М., 2004.
2. Данкел Ж. Деловой этикет: Пер. с англ. – Ростов н/Д: Феникс, 2010
3. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 2007.
4. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена: Практ. пособие. – М., 2000.
5. Пиз А. Язык жестов. – К., 2012
6. Сабат Э. Бизнес-этикет. – М., 2009
7. Щекин Г.В. Визуальная психодиагностика. Познание людей по их внешности и поведению. – К., 2005.

### 5.2 Методичні посібники і вказівки

1. Методичні рекомендації до семінарських занять з курсу "Етика ділового спілкування" (для студентів денної форми навчання спеціальностей 6.030601 «Менеджмент організацій», 6.030502 «Економічна кібернетика»). Укладачі: О.В. Ковальова О.В., Гречко І.В. – Горлівка: АДІ ДВНЗ Дон НТУ, 2008 – 51 с.