

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

Факультет „Автомобільний транспорт”  
Кафедра „Суспільні науки”

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Декан факультету

\_\_\_\_\_ В. В. Биков  
“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014 р.

Рекомендовано

навчально-методичною комісією

факультету „Автомобільний транспорт”  
протокол засідання від № \_\_\_\_\_

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014 р.

Голова комісії

к.т.н., доц. \_\_\_\_\_ С. В. Нікульшин

**РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

дисципліни циклу гуманітарної та соціально-економічної підготовки

„Психологія ділового спілкування”

галузь знань 0701 – „Транспорт і транспортна інфраструктура”

напрямок підготовки 6.070106 – „Автомобільний транспорт”

спеціальність – „Автомобілі та автомобільне господарство”

Курс – 4, семестр – 7

Рекомендовано кафедрою „Суспільні науки”,  
протокол № \_\_\_\_\_ від “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014 р.

Зав. кафедрою

к.е.н., доц.

О.В. Чубучна

Програму склала к.с.н

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014 р.

І. В. Могдальова

Горлівка 2014 р.

Лист перезатвердження робочої програми  
з дисципліни „Психологія ділового спілкування”

<p>Вніс зміни до програми</p> <p>_____</p> <p>“        ” _____ 20 ____ р.</p>	<p>Рекомендована кафедрою “Суспільні науки”, протокол засідання № _____ “        ” _____ 20 ____ р., Зав. кафедрою _____</p> <p>_____ О.В.Чубучна</p> <p>Затверджена навчально-методичною комісією факультету „Автомобільний транспорт”, протокол засідання № _____ від “        ” _____ 20 ____ р., Голова комісії _____</p> <p>_____ С. В. Нікульшин</p>
<p>Вніс зміни до програми</p> <p>_____</p> <p>“        ” _____ 20 ____ р.</p>	<p>Рекомендована кафедрою “Суспільні науки”, протокол засідання № _____ “        ” _____ 20 ____ р., Зав. кафедрою _____</p> <p>_____ О.В.Чубучна</p> <p>Затверджена навчально-методичною комісією факультету „Автомобільний транспорт”, протокол засідання № _____ від “        ” _____ 20 ____ р., Голова комісії _____</p> <p>_____ С. В. Нікульшин</p>
<p>Вніс зміни до програми</p> <p>_____</p> <p>“        ” _____ 20 ____ р.</p>	<p>Рекомендована кафедрою “Суспільні науки”, протокол засідання № _____ “        ” _____ 20 ____ р., Зав. кафедрою _____</p> <p>_____ О.В.Чубучна</p> <p>Затверджена навчально-методичною комісією факультету „Автомобільний транспорт”, протокол засідання № _____ від “        ” _____ 20 ____ р., Голова комісії _____</p> <p>_____ С. В. Нікульшин</p>

# 1. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНИЙ РОЗДІЛ

## 1.1 Загальні положення

Робоча програма складена на підставі Галузевого стандарту вищої освіти згідно з навчальними планами за напрямом підготовки 6.070106 – „Автомобільний транспорт” та вимог Наказу Міністерства освіти України № 161 від 02.06.1993 р.

Спілкування між людьми – це складний, багатогранний процес, який вивчається філософією, соціологією, психологією, лінгвістикою та іншими науками. З точки зору етики, спілкування – це одна з форм людської взаємодії, завдяки якій, говорячи словами К. Маркса, «індивіди як фізично, так і духовно, творять один одного...».

У процесі спілкування люди не тільки формують своє уявлення про світ, але й виробляють взаєморозуміння та спільні рішення. У соціально-психологічному значенні спілкування – це обмін діями, думками, почуттями, переживаннями. Це процес виховання та самовиховання, це форма творчості, яка допомагає виявити та розвинути найліпші сторони особистості.

У розкритті сутності поняття «ділове спілкування», тобто спілкування у сфері виробництва, виділяють три головні категорії: відношення, відображення та діяльність (гроші). Ефективність ділового спілкування визначається діяльністю людей. Ця діяльність має суспільне значення, духовну та матеріальну цінність.

Тому для майбутніх спеціалістів важливо вміти використовувати головні принципи та механізми спілкування не тільки у повсякденному житті, а й у професійній діяльності.

Дисципліна складається з таких розділів:

1. Спілкування як соціально-психологічний процес.
2. Специфіка ділового спілкування.
3. Вербальні засоби спілкування.
4. Невербальні засоби спілкування.
5. Форми ділового спілкування.
6. Службовий етикет.
7. Виробничий конфлікт.
- 8.

## 1.2 Мета викладання дисципліни

Забезпечити майбутніх технічних спеціалістів загальними теоретичними знаннями про основи, принципи та форми ділового спілкування та практичними вміннями і навичками використання цих знань при рішенні життєвих, соціальних і професійних проблем.

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

Основними задачами вивчення дисципліни є:

- вивчення основних принципів і форм ділового спілкування;
- аналіз основних етапів ділового спілкування;
- формування і розвиток у студентів методологічної культури мислення, навичок і вмінь практичного використання знань в ситуаціях науково-технічного прогресу, інженерній практиці, суспільному житті.

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

- мати уявлення про сутність та призначення ділового спілкування; про різноманітність форм спілкування під час ділової взаємодії;
- знати про естетичні цінності у діловому спілкуванні, їх значення в професійній діяльності та повсякденному житті, уміти орієнтуватися в них;
- розуміти роль морально-етичних норм в розвитку ділового спілкування і пов'язані з ними сучасні соціальні та етичні проблеми;
- знати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування;
- бути знайомими з механізмами впливу на співрозмовника.

### 1.4 Перелік дисциплін, необхідних для вивчення даної дисципліни

Курс „Психологія ділового спілкування” є базою для наступних дисциплін:

- „Логіка”;
- „Етика та естетика”.

### 1.5 Місце дисципліни в професійній підготовці спеціаліста

“Психологія ділового спілкування” відноситься до циклу дисциплін гуманітарної та соціально-економічної підготовки вищого навчального закладу і є теоретично-світоглядною та методологічною базою при підготовці бакалаврів за напрямом підготовки 6.070106 – „Автомобільний транспорт”.

## 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”

Види навчальних занять	Всього		Семестр
	Годин	Кредитів (ECTS)	6
Загальний обсяг дисципліни - теоретична частина	62	1,5	62
1. Аудиторні заняття:	32		32
1.1. лекції	16		16
1.2. семінари	16		16
2. Самостійна робота:	40		40
2.1. опрацювання лекційного матеріалу	8		8
2.2. підготовка до семінарів	16		16
2.3. виконання індивідуального завдання (реферату)	9		9
2.4. підготовка до модульно-рейтингового контролю	7		7
3. Контрольні заходи	залік		залік

### 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

#### 3.1 Лекційні заняття

Теми і зміст лекційних занять 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	<b>Модуль 1</b> <u>Спілкування як соціально-психологічний процес</u> Поняття про спілкування. Види спілкування. Психологічні тонкощі спілкування. Етика спілкування. Функції спілкування.	2	1
2	<u>Специфіка ділового спілкування</u> Структура процесу ділового спілкування. Характеристика основних етапів становлення процесу ділового спілкування. Основні функції та роль ділового спілкування у життєдіяльності.	2	1
3	<u>Вербальні засоби спілкування</u> Особливості мовленнєвого спілкування. Голосові характеристики мови. Культура слухання. Культура говоріння. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкування.	2	1
4	<u>Невербальні засоби спілкування</u> Поняття про невербальні засоби комунікації. Кинесика (хода, поза, жести, міміка тощо). Такесика. Проксеміка. Особливості невербального спілкування в різних країнах.	2	1
5	<u>Форми ділового спілкування</u> Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Наради. Особливості бесіди по телефону. Брифінг. Прес-конференція. Інтерв'ю. «Круглий стіл».	2	2
6	<u>Службовий етикет</u> Принцип колегіальності. Практичні поради діловій людині. Імідж ділової людини. Стилі керівництва та їх відмінні особливості.	4	1

7	<u>Виробничі конфлікти</u> Сутність та функції виробничого конфлікту: огляд поняття. Структура виробничого конфлікту. Типи виробничих конфліктів. Методи вирішення конфліктів з виробництва.	2	1
	Всього лекційних занять	16	8

### 3.2 Семінарські заняття

Теми і зміст семінарських занять дисципліни „Психологія ділового спілкування” наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Теми і зміст семінарських занять

Номер теми	Назва теми та її зміст	Обсяг сем., ак. годин	Обсяг самостійної роботи, ак. годин
1	2	3	4
1	<u>Соціально-психологічний аспект спілкування</u> Поняття про спілкування: структура, засоби та види. Комунікативний аспект спілкування: загальна характеристика. Перцептивний аспект спілкування. Інтерактивна сторона спілкування. Бар'єри у спілкуванні. Шляхи подолання бар'єрів.	2	2
2	<u>Види та призначення ділового спілкування</u> Специфіка ділового спілкування: зміст поняття, мета та види. Етапи ділового спілкування. Етичні норми ділового спілкування (традиції, звичаї тощо). Поняття моральної свідомості. Професійна етика. Діловий етикет. Помилки під час ділового спілкування.	2	2
3	<u>Мова як головний засіб спілкування людини.</u> <u>Особливості ділового вербального спілкування</u> Мова як головний засіб спілкування між людьми. Функції мови. Види мовлення. З історії ораторського мистецтва. Різновиди ораторського мовлення. Стилї літературної мови. Компоненти ефективного подання матеріалу (планування, підготовка, поведінка під час виступу тощо).	2	2
4	<u>Особливості невербального спілкування під час ділової комунікації</u> Поняття про невербальні засоби спілкування, їх види. Оптико-кінетична система (жести, міміка, пантоміміка). Фонаційні засоби спілкування:	4	4

	паралінгвістична система (вокальні якості голосу, діапазон, тембр тощо) та екстралінгвістична система (паузи, зітхання, плач, кашель тощо). Проксеміка. Дистанції під час спілкування. Візуалістика, або контакт очей. Засоби спілкування, пов'язані з відчуттями людини (такесіка, сенсорика, одорика тощо). Міжнаціональна різниця невербального ділового спілкування.		
5	<u>Форми ділового спілкування</u> Ділова бесіда як головна форма ділового спілкування: поняття, етапи, функції. Ділові переговори: поняття, мета, етапи підготовки. Дискусія: поняття, специфіка. Специфіка ділової презентації. Особливості ділової наради. Публічний виступ: поняття, етапи підготовки. Усні та письмові розпорядження. Телефонні бесіди. Ділова кореспонденція. Критика. Види критики. Техніка та тактика аргументації. Різновиди аргументації.	2	2
6	<u>Ділове спілкування між чоловіком та жінкою</u> Поняття про гендер та гендерну комунікативну поведінку. Динаміка набуття гендерної комунікативної ідентичності. Емоційний аспект комунікативної поведінки чоловіків та жінок. Невербальні засоби вираження гендерної комунікативної поведінки. Засоби здобуття прихильності жінок. Засоби здобуття прихильності чоловіків.	2	2
7	<u>Механізми впливу на співрозмовника. Засоби маніпулювання</u> Головні механізми пізнання співрозмовника під час ділового спілкування. Компліменти у діловому спілкуванні: причини та принципи. Приклади компліментів для ділового спілкування. Маніпуляція у діловому спілкуванні. Неправда у комунікації. Фізіологічні симптоми неправди співрозмовника. Міміка та жестикуляція під час нещирості. Вербальні сигнали, що видають неправду.	2	2
	Всього лекційних занять	16	16



### 3.3 Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів складається з самостійної проробки лекційного матеріалу, опрацювання учбової та періодичної літератури при підготовці до семінарів та модульно-рейтингового контролю, написання реферату.

Під час підготовки реферату самостійна робота студентів полягає у вивченні нормативної та довідкової літератури з обраної теми, у складанні конспекту згідно з темою і виробленим планом.

#### 3.3.1 Теми реферату

1. Зовнішня привабливість ділової людини.
2. Культура одягу бізнесмена.
3. Культура одягу ділової жінки.
4. Умовності ділового етикету (правила вітання, представлення, візитні картки, ділові подарунки).
5. Сучасний офіс: устаткування і робота на ньому.
6. Візуальна психодіагностика.
7. Особливості невербальної мови різних народів світу.
8. Манера спілкування, жести, хода, постава.
9. Засоби, форми, закономірності психологічного впливу.
10. Тактика дій у конфліктній ситуації.
11. Створення гарного враження про себе.
12. Установлення взаємної довіри.
13. Ораторська майстерність.
14. Техніка слухання.
15. Техніка ведення ділових переговорів.
16. Техніка спростування доводів опонента.
17. Поводження зі співрозмовником різних психологічних типів.
18. Телефонне спілкування і ділові відносини.
19. Етичні і соціально-психологічні особливості бізнесу закордонних країн.
20. Створення сприятливого психологічного клімату.
21. Особливості етикетних правил у різних країнах.
22. Ідеальне ділове партнерство.
23. Підготовка і проведення ділової зустрічі (бесіди).
24. Як зацікавити людей.
25. Як схилити людей до вашої точки зору.
26. Як виробити впевненість у собі.
27. Як здолати звичку турбуватися.
28. Засоби, методи, закономірності психологічного впливу.
29. Вплив бар'єрів спілкування на ефективність взаємодії.
30. Як досягти компетентності у спілкуванні.
31. Майстерність спілкування викладача.
32. Промова, що мені запам'яталася.

33. Оратор, що справив на мене сильне враження.
34. Викладач-оратор: цілі, прийоми, проблеми.
35. Роль невербальних засобів спілкування в діяльності викладача.
36. Мистецтво взаємодії викладача зі студентом.
37. Ефективна взаємодія – успішна кар'єра.
38. Мистецтво керувати конкретними ситуаціями.
39. Маніпуляція: „за” і „проти”.
40. Імідж викладача. У чому особливості.
41. Іміджологія – таємниці особистої чарівності.
42. Подолання стереотипів сприйняття – шлях до ефективної взаємодії.
43. Конфлікти в педагогічній діяльності: причини виникнення та шляхи подолання.
44. Ефективна поведінка керівника у конфліктній ситуації.
45. Конфліктна людина – яка вона і як з нею спілкуватися.

## 4. ЗАСОБИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

### 4.1 Види контролю

Основні контрольні заходи:

- вхідний (нульовий) контроль;
- поточний контроль:
  - модульно-рейтинговий контроль № 1;
- підсумковий (семестровий) контроль – залік;

### 4.2 Перелік питань до вхідного (нульового) контролю

1. Поясніть, навіщо людині спілкування.
2. Як ви вважаєте, у чому полягає специфіка ділового спілкування.
3. Порівняйте дружнє та ділове спілкування.
4. Як ви розумієте поняття «бар'єр у спілкуванні»?
5. Чи можливе ефективне ділове спілкування серед друзів або коханих?
6. Чи спілкуються тварини між собою?
7. Що таке «діловий етикет»? Наведіть власні приклади.
8. Які помилки найчастіше ви зустрічаєте під час ділового спілкування?
9. Конкуренція: за чи проти?
10. Чи можете ви по жестах, міміці простежити стан співрозмовника?

### 4.3 Перелік запитань до модульно-рейтингового контролю знань студентів № 1

1. Поняття про спілкування: структура, засоби та види.
2. Перцептивний аспект спілкування.
3. Комунікативна сторона спілкування.
4. Інтерактивний аспект спілкування.
5. Специфіка ділового спілкування: зміст поняття, мета. Етапи ділового спілкування.
6. Етичні норми ділового спілкування (традиції, звичаї тощо). Поняття моральної свідомості. Професійна етика.
7. Діловий етикет.
8. Помилки під час ділового спілкування.
9. Бар'єри у спілкуванні. Шляхи подолання бар'єрів.
10. Субординація: поняття, умови використання.
11. Мова як головний засіб спілкування між людьми. Функції мови. Види мовлення.
12. Історія ораторського мистецтва. Різновиди ораторського мовлення.
13. Стилі літературної мови.

14. Компоненти ефективного подання матеріалу (планування, підготовка, поведінка під час виступу тощо).
15. Поняття про невербальні засоби спілкування, їх види. Оптико-кінетична система (жести, міміка, пантоміміка).
16. Фонаційні засоби спілкування: паралінгвістична система (вокальні якості голосу, діапазон, тембр тощо), екстралінгвістична система (паузи, темп мови, зітхання, плач, кашель тощо) та просодія (види наголосів, тон інтонації тощо).
17. Проксеміка. Дистанції під час спілкування.
18. Візуалістика, або контакт очей.
19. Тактильні засоби спілкування (такесіка, сенсорика, аускультация, одорика).
20. Міжнаціональна різниця невербального ділового спілкування.
21. Поняття про імідж. Імідж ділової людини: його складові. Моделі поведінки ділової людини.
22. Чинники, що впливають на формування іміджу ділової людини. Принципи створення іміджу.
23. Культура мови ділової людини.
24. Зовнішній вигляд ділової людини.
25. Тактика спілкування. Вміння вести діалог.
26. Вміння слухати. Різновиди слухання. Рекомендації ідеальному слухачеві.
27. Ділова людина у структурі лідерства та керівництва: поняття та стилі.
28. Напишіть для себе рекламне оголошення „Шукаю роботу”, подаючи в ньому свої можливості й особистісні якості.
29. Які елементи іміджу менеджера, підприємця, викладача, на Вашу думку, найважливіші. Доведіть та обґрунтуйте.
30. Знайдіть у літературі приклади іміджу, що легко впізнати. Вкажіть елементи іміджу (зовнішнього вигляду та поведінки). Наприклад, елементи іміджу Ш. Холмса: трубка, скрипка.
31. Ділова бесіда як головна форма ділового спілкування: поняття, етапи, функції. Помилки під час підготовки ділової бесіди. Заборонені прийоми.
32. Ділові переговори: поняття, мета, етапи підготовки.
33. Рекомендації по створенню сприятливого психологічного клімату.
34. Дискусія: поняття, специфіка.
35. Специфіка ділової презентації.
36. Особливості ділової наради.
37. Публічний виступ: поняття, етапи підготовки.
38. Усні та письмові розпорядження.
39. Телефонні бесіди.
40. Ділова кореспонденція.
41. Критика. Види критики.
42. Техніка та тактика аргументації. Різновиди аргументації.
43. Національні стилі ведення ділових бесід, переговорів.
44. Поняття про гендер та гендерну комунікативну поведінку. Динаміка набуття гендерної комунікативної ідентичності.
45. Емоційний аспект комунікативної поведінки чоловіків та жінок.

- 46.Невербальні засоби вираження гендерної комунікативної поведінки.
- 47.Засоби здобуття прихильності жінок.
- 48.Засоби здобуття прихильності чоловіків.
- 49.Головні механізми пізнання співрозмовника під час ділового спілкування (ідентифікація, емпатія, рефлексія, навіювання, наслідування (імітація), зараження, переконання тощо).
- 50.Компліменти у діловому спілкуванні: причини та принципи. Приклади компліментів для ділового спілкування.
- 51.Маніпуляція у діловому спілкуванні. Поняття про маніпуляцію та маніпулятора. Види маніпуляторів.
- 52.Засоби маніпуляції та засоби захисту від них.
- 53.Неправда у комунікації. Фізіологічні симптоми неправди співрозмовника.
- 54.Міміка та жестикуляція під час нещирості.
- 55.Вербальні сигнали, що видають неправду.
- 56.Визначення поняття «конфлікт». Джерело конфліктів.
- 57.Класифікація конфліктів.
- 58.Стилі конфліктної поведінки.
- 59.Способи вирішення конфліктів.
- 60.Методи управління і регулювання конфліктами.

#### 4.4 Перелік запитань до заліку

До семестрового контролю (заліку) винесені питання модульно-рейтингового контролю знань студентів № 1.

## 5. ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОЇ ЛІТЕРАТУРИ І НАВЧАЛЬНИХ ЗАСОБІВ

### 5.1 Основна та додаткова література

1. Ділове спілкування: Підручник. – К., 1998. – 122 с.
2. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. – К.: Вид. дім "KM Academia", 1997. – 191 с.
3. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. – К.: Либідь, 1999. – 280 с.
4. Корнєв М. Н. Соціальна психологія. – К.: Б.в., 1995. – 303 с.
5. Мікелі, Дена. Як досягти успіху у спілкуванні. – К., 2000. – 96 с.
6. Омаров А. М. Управление: искусство общения. – М., 1993. – 237 с.
7. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: У двох книгах: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Либідь, 2004. – Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. – 2004. – 573 с.
8. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія. – К.: Академвидав, 2003. – 446 с.
9. Сорокина Е. Деловая беседа как форма делового общения // Справочник кадровика. – 2004. – № 7. – С. 83–86.

