



СИЛАБУС КУРСУ

Етика і психологія ділового спілкування

Галузь знань: 02 «Культура і мистецтво»

Спеціальність: 022 Дизайн

Спеціалізація: 022.01 Графічний дизайн

Ступінь вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітньо-професійна програма: «Графічний дизайн»

Рік навчання: II

Семестр: 4-й

Кількість кредитів: 5

Мова викладання: українська

КЕРІВНИК КУРСУ

ПІП

к. філол. н., д. іст. н., проф. **Леся Біловус**

**Контактна
інформація**

l.bilovus@wunu.edu.ua

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Етика і психологія ділового спілкування» формує вміння ефективної комунікації, культуру мовлення та здатність до конструктивної взаємодії в освітньому та суспільному середовищі. Курс розглядає основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми ділової взаємодії. Особливий акцент робиться на мовному етикеті – системі стандартних словесних формул, що забезпечують коректність і передбачуваність комунікативних ситуацій (вітання, прощання, запрошення, порада, співчуття тощо). Для майбутніх учителів-словесників це особливо важливо, адже вони є носіями культури слова та прикладом мовної поведінки для учнів.

У курсі також розглядаються питання ділової етики – моральні дилеми та проблеми, що виникають у професійній діяльності, способи застосування етичних принципів і стандартів у спілкуванні. Студенти навчаються усвідомлювати значення таких моральних якостей, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до співрозмовника, що є основою для формування довіри й партнерства в освітньому процесі. Вивчення навчальної дисципліни передбачає ознайомлення з досягненнями зарубіжних і українських науковців у галузі комунікацій, аналіз механізмів налагодження ефективних контактів, а також практичне застосування знань у педагогічній діяльності.

Мета курсу — формування у студентів цілісного уявлення про етичні та психологічні засади ділового спілкування, розвиток навичок мовного етикету, здатності до конструктивного вирішення конфліктів, формування культури комунікації та індивідуального стилю професійного спілкування майбутнього педагога.

Завдання курсу

- ознайомити студентів із системою засобів мовного етикету та правилами ділового спілкування на різних рівнях;
- розкрити причини конфліктів, що виникають унаслідок неконструктивного спілкування, та показати шляхи їх попередження та усунення;
- сформуванати навички ефективної комунікації, що ґрунтується на моральних принципах і психологічній грамотності;
- сприяти становленню індивідуального стилю спілкування майбутнього вчителя-словесника, який поєднує професіоналізм, культуру слова та етичну відповідальність;
- розвивати здатність до самовдосконалення, саморефлексії й усвідомлення ролі комунікації у професійному й особистісному зростанні.

СТРУКТУРА КУРСУ

| Години (лекц. / практ.) | Тема | Результати навчання | Завдання / Способи контролю |
|-------------------------------|---|---|---|
| 2 / 2 | 1. Спілкування як соціальний феномен | знати сутність спілкування як соціального явища; розуміти його роль у формуванні культури та освітнього середовища; усвідомлювати значення спілкування для професійної діяльності вчителя-словесника; вміти аналізувати комунікативні процеси в освітньому середовищі | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 2 / 2 | 2. Функції та сторони спілкування | знати основні функції спілкування (інформаційна, регулятивна, емоційна, соціалізаційна); розуміти різні сторони спілкування (комунікативну, інтерактивну, перцептивну); усвідомлювати їхній вплив на навчальний процес; вміти застосовувати знання для організації ефективної взаємодії з учнями | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 2 / 2 | 3. Ділове спілкування, його етико-психологічні особливості | знати поняття ділового спілкування та його специфіку; розуміти етичні та психологічні особливості професійної комунікації; усвідомлювати значення моральних якостей (порядність, відповідальність, доброзичливість та ін.) у діловому спілкуванні; вміти застосовувати принципи ділової етики в педагогічній практиці | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 2 / 2 | 4. Сутність комунікації і комунікативного | знати основні елементи комунікативного процесу; розуміти механізми передавання та сприйняття інформації; усвідомлювати значення комунікації для формування довіри та | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |

| | | | |
|-------|--|---|---|
| | процесу | взаєморозуміння; вмiти організувати комунікативний процес у навчальному середовищі | |
| 2 / 2 | 5. Психологічна природа спілкування | знати психологічні механізми спілкування; розуміти вплив емоцій, мотивації та індивідуальних особливостей на комунікацію; усвідомлювати значення психологічної культури педагога; вмiти враховувати психологічні чинники під час взаємодії з учнями | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 2 / 2 | 6. Організація ділового спілкування | знати принципи організації ділового спілкування; розуміти значення планування та структурування комунікації; усвідомлювати роль організованості у професійній діяльності; вмiти організувати конструктивне спілкування в педагогічному колективі | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 2 / 2 | 7. Структура ділового спілкування та вибір його ефективних способів | знати етапи і структуру ділового спілкування; розуміти критерії вибору ефективних способів комунікації; усвідомлювати значення адаптації стилю спілкування до ситуації; вмiти добирати оптимальні способи взаємодії з учнями та колегами | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 2 / 2 | 8. Діловий етикет. Професійна етика | знати правила ділового етикету та професійної етики; розуміти їхнє значення для формування іміджу педагога; усвідомлювати роль етичних норм у взаємодії; вмiти застосовувати мовний етикет у професійних ситуаціях | Підсумкове контрольне тестування 1 |
| 2 / 2 | 9. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Уміння слухати | знати особливості вербальної комунікації; розуміти значення мовленнєвого етикету для культури слова; усвідомлювати роль словесних формул у професійній діяльності; вмiти використовувати мовні засоби відповідно до ситуації; знати техніки активного слухання; розуміти значення слухання для ефективної комунікації; усвідомлювати роль емпатії у діловій взаємодії; вмiти застосовувати навички слухання у роботі з учнями | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 2 / 2 | 10. Ділове інтерв'ю. Культура ділового спілкування | знати особливості проведення ділового інтерв'ю, розуміти його роль у професійній діяльності; усвідомлювати значення підготовки до інтерв'ю; вмiти організувати та проводити інтерв'ю в освітньому середовищі; знати | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| | | механізми взаємодії та взаєморозуміння; розуміти значення культури спілкування; усвідомлювати роль взаємоповаги у професійних відносинах; вміти формувати атмосферу довіри в колективі | |
| 2 / 2 | 11. Маніпуляції в діловій інтеракції | знати поняття комунікативної позиції та способи впливу; розуміти механізми маніпуляцій у спілкуванні; усвідомлювати небезпеку комунікативного «вампіризму»; вміти протидіяти маніпуляціям і зберігати професійну позицію | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 2 / 2 | 12. Труднощі та бар'єри у спілкуванні, шляхи їх подолання | знати основні бар'єри у спілкуванні та методи їх подолання; усвідомлювати значення НЛП та синтонічної моделі; вміти застосовувати техніки для підвищення ефективності комунікації | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 1 / 1 | 13. Невербальне спілкування. Метамова | знати особливості невербальної комунікації; розуміти значення метамови у спілкуванні; усвідомлювати роль невербальних сигналів у педагогічній діяльності; вміти інтерпретувати та використовувати невербальні засоби | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 1 / 1 | 14. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Організація ділових прийомів | знати правила організації ділових зустрічей; розуміти значення підготовки до зустрічей; усвідомлювати роль культурних традицій у прийомі делегацій; вміти організувати зустрічі з урахуванням етикету; знати види ділових прийомів і правила їх організації; розуміти значення етикету під час офіційних і неформальних зустрічей; усвідомлювати роль культурних традицій у проведенні прийомів; вміти організувати прийоми з урахуванням професійного та мовного етикету | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 1 / 1 | 15. Форми колективного обговорення ділових проблем | знати етапи підготовки та проведення переговорів і нарад; розуміти психологічні механізми колективного обговорення; усвідомлювати значення конструктивного вирішення конфліктів у професійній діяльності; вміти організувати переговори та наради, застосовувати техніки досягнення згоди й компромісу | Дискусії. Тестування. Ситуаційні завдання |
| 1 / 1 | 16. Ділова атрибутика. | знати правила використання ділової атрибутики (візитні картки, подарунки, діловий одяг); | Дискусії. Тестування. |

| | | | |
|-------|--|--|------------------------------------|
| | Корпоративна культура організації та імідж ділової людини | розуміти значення зовнішнього вигляду та символів у формуванні іміджу; усвідомлювати роль атрибутики у створенні професійного образу педагога; вміти застосовувати елементи ділового етикету у власній професійній діяльності; знати поняття корпоративної культури та її складові; розуміти значення іміджу педагога як представника освітньої установи; усвідомлювати роль корпоративних цінностей у формуванні довіри й співпраці; вміти формувати власний професійний імідж та підтримувати культуру організації | Ситуаційні завдання |
| 2 / 2 | 17. Міжкультурний вимір ділового спілкування | знати основи міжкультурної комунікації та правила міжнародного етикету; розуміти значення культурних відмінностей у діловому спілкуванні; усвідомлювати роль толерантності та відкритості у міжнародних контактах; вміти адаптувати комунікативні стратегії до багатокультурного середовища, використовувати мовні та культурні ресурси для ефективної взаємодії. | Підсумкове контрольне тестування 2 |

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: навч. посіб. Івано-Франківськ: Лілея НВ, 2015. 160 с.
2. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування : навч. посіб. Київ : НАУ, 2016. 248 с.
3. Берсуцький А. Я., Жуков С. М. Етика і культура бізнесу та психологія ділових відносин : навч. посіб. Донецьк : ДонУЕП, 2014. 372 с.
4. Гречановська О. В. Культура професійного спілкування : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2019. 224 с.
5. Карачина Н. П., Хачатрян В. В. Психологія та етика комунікацій: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. 198 с.
6. Кравченко В. Ю. Етика та психологія ділового спілкування : конспект лекцій. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2018. 109 с.
7. Лесько О. Й. Психологія ділових комунікацій : навч. посіб. Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2022. 210 с.
8. Прищак М. П., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Вінниця : ВНТУ, 2023. 246 с.
9. Сучасна етика ділового спілкування та моральні стандарти бізнесу : зб. наук. праць / за ред. О. В. Гречановської. Київ : КНЕУ, 2021. 312 с.
10. Шовкун І. Г. Основи ділової комунікації : практикум. Запоріжжя: ЗНУ, 2013.
URL: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf
11. Kelly Quintanilla Miller, Shawn T. Wahl. Business and Professional Communication: KEYS for Workplace Excellence, SAGE Publications, 2020. 464 p.

12. Mowa w przestrzeni publicznej: ćwiczenia z komunikacji społecznej / red. nauk. Włodzimierz Heller, Anna Maria Janiak; Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Wydział Pedagogiczno-Artystyczny. Poznań; Kalisz: Uniwersytet im. Adama Mickiewicza. Wydział Pedagogiczno-Artystyczny, 2014. 197 s.
13. Sikorski W. Funkcje komunikacji niewerbalnej w pracy nauczyciela. *Funkcje i modele komunikacji społecznej w edukacji a kompetencje nauczyciela* / pod red. Kazimierza Czerwińskiego i Wojciecha J. Maliszewskiego. Toruń: Wyd-wo Adam Marszałek, 2009. S. 102-114.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів і перескладання. У випадку відсутності студента на практичному занятті він зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття. Пропуски практичних занять обов'язково відпрацьовуються в години консультацій, в іншому випадку вони вважаються оцінкою «0» та враховуються при визначенні середнього арифметичного. Здобувачі освіти мають право відпрацювати пропущені практичні заняття у формі співбесіди з викладачем або письмових завдань. Також береться до уваги відвідування лекцій (пропущені заняття не відпрацьовуються, але знання матеріалу лекцій обов'язкове), цінується і заохочується творчий підхід до опрацювання запропонованих тем. Для здобувачів, які навчаються за індивідуальним графіком, поточне оцінювання проводиться під час консультацій та шляхом оцінювання виконаних завдань у системі Moodle.

Кожен здобувач повинен виконати обсяг робіт, передбачених робочою програмою, та у терміни, передбачені курсом. Терміни виконання певних видів робіт викладач визначає заздалегідь. Роботи, які подають із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-10 балів).

Науково-педагогічний працівник гарантує доступність зустрічей у межах університету, а також можливість заочної комунікації та консультування з урахуванням електронних можливостей (навчальних платформ – Moodle, Office 365; Zoom та ін.).

Терміни підсумкового контролю, ліквідації академічної заборгованості визначає розклад заліково-екзаменаційної сесії. Перескладання модулів відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, медична довідка, участь у спортивних змаганнях, конференціях, відрядженнях).

Політика щодо визнання результатів навчання. Відповідно до «Положення ЗУНУ про визнання результатів попереднього навчання» (https://www.wunu.edu.ua/pdf/pologenya/Polozhennya_ruzult_poper_navch.pdf) здобувачам вищої освіти може бути зараховано результати навчання на підставі підтвердних документів (сертифікати, довідки, документи про підвищення кваліфікації тощо). Рішення про зарахування здобувачу результатів (певного освітнього компонента в цілому або ж окремого виду навчальної роботи за таким освітнім компонентом) приймається уповноваженою Комісією з визнання результатів навчання за процедурою, визначеною вищезазначеним положенням.

Політика щодо академічної доброчесності. В оцінюванні підготовки здобувачем освіти практичних, особливо індивідуальних творчих, завдань, самостійної роботи викладач дотримується політики академічної доброчесності. Основні параметри академічної доброчесності передбачають: висловлення власних міркувань із певних питань із покликанням на легітимні академічні джерела (статті в наукових часописах, що мають друковані версії та затверджені відповідними інституціями); оригінальне та самостійне виконання запропонованих завдань, запобігання проявам різних форм академічного плагіату (списування, фальсифікація фактів, кількісні та якісні маніпуляції), двостороння комунікація з питань якості й доцільності контенту навчальної дисципліни та форм контролю.

Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

ОЦІНЮВАННЯ

Схема розрахунку остаточної оцінки за курс

| Види оцінювання | % від остаточної оцінки |
|---|-------------------------|
| Модуль 1 (теми 1-17) <i>Поточне оцінювання</i> <i>Контрольна робота 1 в Модлі</i> | 40% 40% |
| Модуль 2 <i>Участь у тренінгах</i> Оцінювання: визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час тренінгу за виконання індивідуального та групового проєктів | 5% |
| Модуль 3 <i>Самостійна робота</i> Оцінювання: визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час вивчення дисципліни за самостійну роботу. | 15% |

Шкала оцінювання студентів

| Підсумковий бал | Оцінка за традиційною шкалою |
|-----------------|------------------------------|
| | залік |
| 90-100 | |
| 89-70 | зараховано |
| 60-69 | |
| 26-59 | не зараховано |
| 1-25 | |