

---

**ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ТА СОЦІОКУЛЬТУРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

## **Силабус**

### **«Етика і психологія ділового спілкування»**

---

**ступінь вищої освіти** – перший (бакалаврський)

**спеціальність** – 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності»

**освітньо-професійна програма** – «Менеджмент соціокультурної діяльності»

**Рік навчання:** IV

**Семестр:** 7

**Кількість кредитів:** 5

**Мова викладання:** українська

## **1. Загальна інформація про курс:**

Кількість кредитів:	кредитів 5
Кількість залікових модулів:	модулів 3
Тип дисципліни:	вибіркова

## **2. Керівник курсу:**

Доктор історичних наук, кандидат філологічних наук, професор кафедри інформаційної та соціокультурної діяльності **Біловус Леся Іванівна**.

Телефон: +38096 915 43 42

Електронна пошта: Lesya\_Bilovus@i.ua.

## **3. Консультації:**

Понеділок 15.00– 16.00, ауд. 1230.

Я буду рада Вас бачити у цей час. Якщо ця година не підходить, спробуйте зателефонувати між 15.00 та 18.00 год. у понеділок – п'ятницю. Якщо я не відповідаю, залиште повідомлення або надішліть листа на електронну пошту, щоб узгодити час, який би підходив нам обом.

## **4. Опис курсу:**

Навчальна дисципліна «Етика і психологія ділового спілкування» відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері роботи з людьми. Під час

навчання буде досліджено рецепцію, побудову позитивних стосунків, особисте розкриття, вплив гендеру та іншомовної культури на спілкування, управління конфліктами, маніпуляцію. Цей курс забезпечить глибше розуміння широкого спектру невербальних каналів (проксеміка, кінетика, паралінгвізм, хронемія тощо), адже вони часто впливають на тлумачення комунікативного акту більшою мірою, ніж слова. Навчальна дисципліна «Етика і психологія ділового спілкування» спрямована на удосконалення спілкування один з одним та у групах, вміння співпрацювати, механізмів налагодження ефективних контактів, сприяє усвідомленню різниці між ефективним та неефективним спілкуванням. У всіх темах наголошується на важливості для міжособистісного спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до партнерів.

## 5. Структура курсу:

Тема	Лекції	Практичні заняття	Контрольні заходи
<b>Змістовий модуль 1. Ділове спілкування, його етико-культурні та національні особливості</b>			
<b>Тема 1.</b> Спілкування як соціальний феномен. Функції та сторони спілкування	2		Проблемні завдання
<b>Тема 2.</b> Ділове інтерв'ю <i>Практичне заняття:</i> Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	2		Проблемні завдання
<b>Тема 3.</b> Невербальне спілкування. <i>Практичне заняття:</i> Невербальні засоби спілкування та культура поведінки	4	2	Проблемні завдання
<b>Тема 4.</b> Підготовка та проведення ділових зустрічей. Ведення перемовин <i>Практичне заняття:</i> Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	2	2	Проблемні завдання
<b>Тема 5.</b> Ділова атрибутика. Візитні картки. Ділові одяг, подарунки <i>Практичне заняття:</i> Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини	2	2	Проблемні завдання
<b>Тема 6.</b> Особливості міжнародного спілкування	4		Проблемні завдання, проект
<b>Змістовий модуль 2. Морально-психологічні аспекти ділового спілкування</b>			
<b>Тема 7.</b> Вплив темпераменту та характеру людини на спілкування	2		Проблемні завдання, проект
<b>Тема 8.</b> Психологічна природа спілкування <i>Практичне заняття:</i> Психологічна природа спілкування	2	2	Проблемні завдання

<b>Тема 9.</b> Комунікативна позиція. Способи впливу на особистість. Маніпуляції у спілкуванні. Феномен комунікативного „вампіризму” <i>Практичне заняття:</i> Труднощі та бар’єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання	4	2	<i>Проблемні завдання, проект, есе</i>
<b>Тема 10.</b> Управління конфліктами <i>Практичне заняття:</i> Психологія управління конфліктами	2	2	<i>Проблемні завдання</i>
<b>Тема 11.</b> Стрес-менеджмент у спілкуванні	2		<i>Проблемні завдання, аутотренінг</i>

## 6.Рекомендовані джерела інформації:

1. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування: навч. посібник. К.: НАУ, 2016. 248 с.
2. Борі Дж. Мистецтво говорити. К.: Фабула, 2019. 304 с.
3. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації Навчальний посібник. URL: [http://www.biglibrary.com.ua/book/72\\_Mijnarodni\\_kulturni\\_tradicii\\_mova\\_ta\\_etika\\_dilovoi\\_komunikacii](http://www.biglibrary.com.ua/book/72_Mijnarodni_kulturni_tradicii_mova_ta_etika_dilovoi_komunikacii)
4. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл : ІДГУ, 2018. 177 с.
5. Волошенко М.О., Азаркіна О.В. Психологія професійного спілкування: навч.пос. К.: Гельветика, 2021. 280 с.
6. Головаха Є.І., Паніна Н.В. Психологія людського взаєморозуміння. 2-е вид. зі змінами та доп. URL: <http://i-soc.com.ua/assets/files/book/golovaha/gpcv.pdf>
7. Гоулман Д., Бояціс Р., Маккі Е. Емоційний інтелект лідера. К.: Наш Формат, 2019. 288 с.
8. Кравченко, В. Ю. Етика та психологія ділового спілкування : конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2018. 109 с.
9. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування. К.: Університетська книга, 2023. 222 с.
10. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник. Одеса: Фенікс, 2020. 79 с.
11. Лавриненко В. Психологія й етика ділового спілкування. К., 2015.
12. Мілютіна К.Л., Трофімов А.Ю. Психологія сучасного бізнесу: навч.пос. К.: Ліра-К, 2020. 168 с.
13. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. К. : Кондор, 2003. 218 с.
14. Пентилюк М. та ін. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: ЦНЛ, 2019. 224 с.
15. Посібник з журналістської етики. URL: [https://www.aup.com.ua/uploads/Jurn\\_Etika.pdf](https://www.aup.com.ua/uploads/Jurn_Etika.pdf)

16. Різун В.В. Природа й структура комунікативного процесу. URL: <http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=1005>
17. Шовкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації». URL: [http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki\\_pracevlasht/dilove\\_spilkuv\\_1.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf)
18. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб./ Є. І. Бородин, К. В. Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с
19. Стовпець В.Г., Стовпець О.В., Гловацька С.М. Корпоративна етика та психологія: навч.пос. К.: Олді+, 2021. 236 с.
20. Стотхарт К. Як знайти спільну мову. Впевненість і харизма у спілкуванні з особистостями різного типу / пер. Раїса Ладохіна. К.: КМ-Букс, 2022.
21. Culture and Interpersonal Communication / [William B. Gudykunst](#), [Stella Ting-Toomey](#). URL: <https://us.sagepub.com/en-us/nam/culture-and-interpersonal-communication/book2404>
22. [Carol Corbin](#), [Dawn White](#). Interpersonal Communication: A Cultural Approach. Cape Breton University Press, 2009, 212 p.

### Інтернет-ресурси

- Українські підручники он-лайн: <http://pidruchniki.ws/>
- <http://www.nbuv.gov.ua/> – Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського.
  - <http://hklib.npu.edu.ua/> – Наукова бібліотека національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова.
  - <http://www.koob.ru/> - електронна бібліотека «Куб».
  - <http://ethicscenter.ru/info/res.html>
  - <http://studentam.net/content/category/1/106/116/>
  - <http://biz-katalog.info/content/view/219/88/>
  - <http://www.bsconsulting.kiev.ua/library/default.htm>
  - <http://subscribe.ru/catalog/job.careerist.binternet>
  - [http://its-journalist.ru/Parts/novejshie\\_kommunikacionnye\\_tehnologii.html](http://its-journalist.ru/Parts/novejshie_kommunikacionnye_tehnologii.html)
  - [www.proreklam.com](http://www.proreklam.com)
  - <http://www.pr-center.org.ua/links.php>
  - <http://www.mami.org.ua>
  - <http://www.praktyka.com.ua>
  - <http://propr.com.ua/> 15. [www.pr-service.com.ua](http://www.pr-service.com.ua)
  - Квіт С. Масові комунікації: Підручник. URL: [http://pidruchniki.ws/13761025/zhurnalistika/klyuchovi\\_ponyattya\\_masovyh\\_komunikatsiy](http://pidruchniki.ws/13761025/zhurnalistika/klyuchovi_ponyattya_masovyh_komunikatsiy)
  - Редакційні настанови Бі-Бі-Сі для авторів випусків новин та інформаційних програм. URL: [www.bbc.co.uk](http://www.bbc.co.uk)

- Різун В.В. Маси. URL:<http://journlib.univ.kiev.ua/Mass.pdf>
- [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Dtr\\_sk/2010\\_2/files/SC210\\_05.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Dtr_sk/2010_2/files/SC210_05.pdf)

## 7. Правила поведінки на курсі:

*Відвідуваність:* відвідування обов'язкове. Якщо ви не в змозі відвідати заняття або запізнюєтесь, повідомте про це викладача електронною поштою або телефоном. Студенти, які мають більш ніж одну невиправдану відсутність, ризикують значно знизити оцінку за курс або отримати кінцеве «F» за постійні пропуски. Зверніть увагу, що кожне пропущене заняття – це еквівалент одного тижня.

*Стільникові телефони та текстові повідомлення:* Будь ласка, переконайтесь, що всі мобільні телефони вимкнено перед початком заняття. Якщо ви очікуєте важливого дзвінка, повідомте про це викладача до початку заняття. Будь ласка, утримуйтесь від надсилання текстових повідомлень під час заняття, оскільки це вкрай відволікає і є неповагою до викладача та інших слухачів курсу.

## 8. Політика щодо академічної доброчесності

В оцінюванні підготовки здобувачем освіти практичних і, особливо, індивідуальних творчих завдань керуємося політикою академічної доброчесності. Основні параметри академічної доброчесності включають такі позиції: висловлення власних міркувань із певних питань із покликанням на легітимні академічні джерела (статті в наукових часописах, які мають друковані версії та затверджені відповідними інституціями); оригінальне та самостійне виконання запропонованих завдань, запобігання проявам різних форм академічного плагіату (списування, в т.ч. із використанням мобільних девайсів, фальсифікація фактів, кількісні та якісні маніпуляції), двостороння комунікація з питань якості й доцільності контенту дисципліни та форм контролю. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

## 9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КППЗ, враховуючи поточне опитування)
<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>30%</b>
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 7 тем по 5 балів – мах 35 балів. 2. Письмова робота – мах 65 балів.	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 7 тем по 5 балів – мах 35 балів. 2. Письмова робота – мах 65 балів.	1. Підготовка КППЗ – мах 40 балів. 2. Захист КППЗ – мах 40 балів. 3. Участь у тренінгах – мах 20 балів.

### Критерії оцінювання на практичних заняттях

За роботу на практичному занятті студент може отримати максимум **5 балів**.

**5 балів:** студент демонструє ґрунтовні знання матеріалу заняття в повному обсязі, вільно висловлює думку з проблемних питань, виявляє креативність у розумінні і творчому використанні набутих знань та умінь.

**4 бали:** студент демонструє повні, систематичні знання, вільно висловлює думку з проблемних питань, самостійно аналізує події, явища, факти, однак при викладі матеріалу допускає несуттєві помилки.

**3 бали:** студент демонструє знання основного матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої фахової діяльності, поверхневу обізнаність у проблемних питань, допускає суттєві помилки при викладі матеріалу, але спроможний усунути їх із допомогою викладача.

**2 бали:** студент демонструє фрагментарні знання матеріалу заняття, що складає менше 50% необхідного обсягу, не знає основної термінології, не вміє логічно висловлюватися.

**1 бал:** студент демонструє фрагментарні знання, які є частково правильними; відповідь містить грубі помилки у аналізі подій, явищ, фактів, використанні фахової термінології, відзначається порушенням логіки викладу, неаргументованим висвітленням проблеми.

**0 балів:** студент не володіє знаннями необхідними для заняття, відповідь неправильна або відсутня взагалі.

### Шкала оцінювання:

За шкалою ECTS	За національною шкалою	За шкалою THEU
<b>A</b> (відмінно)	<b>відмінно</b>	<b>90–100</b>
<b>B</b> (дуже добре)	<b>добре</b>	<b>85–89</b>
<b>C</b> (добре)		<b>75–84</b>
<b>D</b> (задовільно)	<b>задовільно</b>	<b>65–74</b>
<b>E</b> (достатньо)		<b>60–64</b>
<b>FX</b> (незадовільно з можливістю повторного складання)	<b>незадовільно</b>	<b>35–59</b>
<b>F</b> (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)		<b>1–34</b>