



**ВСП «Уманський фаховий коледж
технологій та бізнесу УНУС»
Циклова комісія обліково-фінансових та
економічних дисциплін**

ОПИС ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОПП

Назва дисципліни	ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
Освітня програма	«Облік і оподаткування» «Фінанси, банківська справа та страхування»
Освітньо-професійний ступінь	фаховий молодший бакалавр
Спеціальність	071 «Облік і оподаткування» 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
Формат дисципліни	вибіркова
Форма навчання	денна
Рік навчання/семестр	III рік, VI семестр
Обсяг дисципліни	кредити (90 годин)
Контрольні заходи	диференційований залік
Мова викладання	українська
Викладач	Бабій Інна Володимирівна, викладач вищої кваліфікаційної категорії, викладач-методист
Анотація дисципліни	Бажаність компоненти викликана необхідністю розв'язання психологічних проблем в колективі в процесі спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом. Уміння будувати взаємини з людьми, встановлювати контакти з діловими партнерами, створювати клімат співпраці і поваги необхідні фахівцям, робота яких передбачає спілкування та взаємодію в різних соціальних групах, для життєвого і професіонального успіху.
Мета дисципліни	Формування у здобувачів освіти системи базових знань у галузі психологічної природи та етичних аспектів ділового спілкування.
Очікувані результати навчання	– Здатність розпізнавати психологічний стан, мотиви, наміри ділових партнерів за вербальними проявами й невербальними знаками спілкування. – Здатність вибудовувати ділове спілкування з дотриманням етичних норм та правил національного й міжнародного ділового етикету. – Здатність до знаходження шляхів вирішення ділових проблем у процесі їх обговорення під час дискусій з колегами, зборів і нарад, ділових зустрічей з партнерами. – Здатність здійснювати психологічний аналіз відносин у колективі, виявляти суперечності та попереджати й ефективно розв'язувати конфлікти у міжособистісних і ділових стосунках, налагоджувати співробітництво. – Здатність удосконалювати власні комунікативні уміння й навички. Уміння ефективно використовувати робочий час. – Здатність дотримуватися норм професійного іміджу ділової людини. – Уміння спілкуватися через засоби масової комунікації.
Зміст дисципліни	Тема 1. Поняття, засоби та можливості ділового спілкування Цілі та завдання курсу. Поняття та види ділового спілкування; співвідношення його професійного, психологічного та етичного компонентів. Вербальне та невербальне спілкування; умови

взаємодії; мова, пози та жести. Психолого-етичні норми спілкування за телефоном та іншими засобами зв'язку.

Тема 2. Візитна картка та поштові відправлення у діловому спілкуванні. Візитна картка, її призначення та функції у діловому житті. Види візитних карток. Прийоми вручення та досвід використання візитних карток для підтримки ділових зв'язків. Вимоги до оформлення візитних карток. Роль, форми та види письмового ділового спілкування у системі ділових відносин. Вимоги ділового етикету до: а) резюме; б) рекомендаційного листа; в) листа-відмови; г) листа-повідомлення і т.д.

Тема 3. Привітання, представлення та закріплення знайомства. Правила привітання у діловій сфері. Подання та титулування; види титулів. Знаки уваги у сучасній діловій практиці; їх функції та диференціація. Призначення подарунків у сучасній діловій практиці; їхнє раціональне використання. Правила ділового етикету, що діють при отриманні та врученні подарунків.

Тема 4. Представницьке спілкування. Поняття, цілі та форми організації представницького спілкування як особливої форми ділового спілкування. Імідж: особливості та технологія його створення. Функції правдивої та унікальної інформації про представницькі інтереси та цілі. Обман та криза довіри у відносинах між можливими чи реальними партнерами щодо представницького спілкування. Способи формування зацікавленості потенційних партнерів. Роль вербальної, наочної, цифрової та графічної інформації у представницькому спілкуванні.

Тема 5. Норми ділового етикету на презентаціях, виставках, ярмарках. Цілі та завдання презентації, її види. Зміст презентації, методи проведення. Вимоги ділового етикету для фірми, що організує презентацію, та запрошених. Роль, місце та завдання виставок та ярмарків у розвитку ділових відносин. Форми та види ділових відносин, що складаються на виставці (ярмарку). Морально-психологічний фон ярмаркових, виставкових та презентаційних заходів.

Тема 6. Етико-психологічні аспекти організації зустрічей, симпозіумів, нарад. Психологічні норми ділової зустрічі гостя. Етичні аспекти формального та неформального спілкування на ділових зустрічах. Ведення ділової бесіди та її етапи. Підготовка та проведення ділової наради; функції та роль ведучого. Розгляд побажань іншої сторони; завершення ділової наради та складання її протоколу, комюніке тощо.

Тема 7. Психологічні особливості переговорів, як форми ділового спілкування. Специфіка, основні функції переговорів, як форми ділового спілкування. Психологічні особливості видів переговорів. Особливості етапів переговорного процесу. Технологія проведення переговорів. Використання посередників: позитивні та негативні аспекти прийому. Облік національно-психологічних особливостей партнера з переговорів, його особистісних якостей, прийомів довірливості та обмеження інформації про інтереси тощо.

Тема 8. Психологія ділового спілкування з аудиторією. Аудиторне ділове спілкування, його організація. Типи аудиторій. Роль мовлення та інших комунікативних засобів у аудиторному спілкуванні. Прийоми усного спілкування, типові помилки такого спілкування у різних аудиторіях. Немовні засоби комунікації. Засоби активізації аудиторії. Специфіка заочного спілкування з аудиторією, у тому числі виступів з радіо та телебачення. Прояв

	високої культури та безкультурності в аудиторному спілкуванні, їх вплив на рівень ефективності. Тема 9. Психологія та етика міжнаціонального ділового спілкування. Психологічне та етикетне взаємодія представників різних етно-національних культур у діловому спілкуванні. Релігійна компонента у діловому міжнаціональному спілкуванні. Різноманітність національних стилів ведення переговорів та поведінки делегацій на них. Необхідність обліку національно-культурних особливостей кожного з учасників міжнаціонального діалогу; варіанти досягнення компромісів та ухилення від конфліктів та випадкових непорозумінь. Проблема подолання у міжнаціональному діловому спілкуванні стереотипних уявлень, підходів та оцінок. Психологія та тактика толерантності у міжнаціональному спілкуванні; способи збереження національної гідності при виникненні непорозумінь та конфліктних ситуацій в офіційному та неофіційному спілкуванні міжнародного рівня. Тема 10. Етико-психологічні аспекти ділового спілкування у колективі. Організаційна структура колективу: формальна та неформальна. Морально-психологічний клімат колективу. Формування ціннісних установок колективу. Соціально-психологічний аналіз конфліктів у виробничому колективі. Роль лідера колективу. Відмінність між ролями керівника та лідера. Ефективний стиль керівництва колективом. Стиль керівництва для робочих груп різної соціальної зрілості. Функції критики як обов'язкової складової службово-ділової діяльності. Тема 11. Гендерні аспекти ділових відносин. Одяг та зовнішній вигляд ділового чоловіка. Особливості ділового одягу жінки. Чоловічий та жіночий стилі повсякденних ділових відносин: їхні плюси та мінуси у міжгендерних конфліктах та позиціях в офісах. Феномен «службового роману». Шляхи вдосконалення психологічного клімату у діловому колективі.
Методи навчання	Словесні методи (лекція, розповідь, пояснення, бесіда, дискусія); Наочні методи (ілюстрування, презентація); практичні методи (розв'язування завдань, тести); робота з навчально-методичною літературою (конспектування, підготовка есе, доповіді, реферату); методи проблемного навчання; методи стимулювання і мотивації навчальної діяльності (формування пізнавальних інтересів студента, навмисна помилка); інтерактивні методи (робота в групах, робота в парах, мозковий штурм); дослідницький метод; кейс-метод, метод проєктів; інші методи у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані)
Система оцінювання	Поточний контроль проводиться протягом семестру під час семінарських занять і оцінюється за національною 4-х бальною шкалою («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») відповідно до. Положення про організацію освітнього процесу. Підсумковий контроль, проводиться у формі диференційованого заліку, відповідно до графіку освітнього процесу.
Політика дисципліни	Регулярне відвідування всіх видів занять, своєчасність виконання завдань. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Діяльність здобувачів освіти здійснюється відповідно до Положення про академічну доброчесність у ВСП «Уманський фаховий коледж технологій та бізнесу УНУС» https://uatk.ck.ua/ У випадку недотримання політики академічної доброчесності (плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман) передбачено повторне виконання та оцінювання завдань.

**Інформаційне забезпечення
дисципліни**

1. Волошенко М.О., Азаркіна О.В. Психологія професійного спілкування: Навч. посібник. О.: Гельветика, 2021. – 280 с.
2. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2019. – 344 с.
3. Пентиліук М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: Навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2019. – 2244 с.
4. Партико Н.В. Психологія конфліктів: Навч. посібник. Л.: Львівська політехніка, 2019. – 426 с.