

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»



Ступінь освіти	бакалавр
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Освітня програма	Публічне управління та адміністрування
Тривалість викладання	3-й семестр, 5-6 чверть
Кількість кредитів	4 кредити ЄКТС (120 годин)
Заняття:	
лекції:	2 години на тиждень
практичні:	3 години на тиждень
Мова викладання	українська

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП» <https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=6403>

Кафедра, що викладає

Державного управління і місцевого самоврядування (ДУМС)

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Lypovska.N@nmu.one



Викладач:

Липовська Наталія Анатоліївна

д.держ.упр., професор,

професор кафедри

Персональна сторінка

1. Анотація до курсу

Дисципліна "Соціально-психологічні аспекти ділового спілкування" спрямована на формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок, необхідних для ефективної взаємодії в професійному середовищі. Курс охоплює ключові концепції соціальної психології, аналізує механізми комунікації, поведінкові моделі, та способи управління міжособистісними відносинами в бізнес-контексті.

Студенти вивчають основи побудови професійного діалогу, подолання конфліктів, використання переконання, лідерства, емпатії та невербальних засобів комунікації.

Особлива увага приділяється психологічним аспектам впливу, етиці ділового спілкування, а також міжкультурним особливостям комунікації.

Результатом вивчення дисципліни є розвиток комунікативної компетентності, здатності встановлювати ефективні стосунки у команді, вирішувати конфліктні ситуації та досягати поставлених цілей через професійне спілкування.

Ключові теми курсу:

- Теоретичні основи соціальної психології ділового спілкування;
- Психологічні закономірності впливу та переконання;
- Вербальні та невербальні засоби комунікації;
- Управління конфліктами та прийоми активного слухання;
- Психологія групових процесів у діловому середовищі;
- Етика та культура ділового спілкування.

Дисципліна стане корисною для студентів, які прагнуть ефективно працювати в умовах сучасного ділового середовища, заснованого на взаєморозумінні, довірі та професіоналізмі.

2. Мета та завдання курсу

Метою дисципліни «Соціально-психологічні аспекти ділового спілкування» є формування у здобувачів вищої освіти культури ділового спілкування, вмінь аналізу особистостей керівників та підлеглих, міжособистісних взаємин у групах, визначення засобів оптимального впливу на працівників для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі для розв'язання комплексних проблем у сфері публічного управління та адміністрування.

Завдання курсу:

Завдання курсу полягають у формуванні вмінь використання соціально-психологічних засобів спілкування, вільному володінні теоретичними знаннями з питань соціально-психологічних основ ділового спілкування, інструментарієм, методикою розробки соціально-психологічної діагностики організації та набуття практичних вмінь та навичок щодо використання психологічних методів ділового спілкування.

Успішне засвоєння дисципліни вимагає попереднього вивчення та засвоєння знань наступних дисциплін: «Психологія», «Соціологія», «Управління персоналом». Знання дисципліни «Соціально-психологічні основи ділового спілкування» сприяють успішному засвоєнню навчальних дисциплін управлінського («Корпоративне управління», «Психологія управління», «Основи управлінського консультування») спрямування.

У результаті засвоєння дисципліни «Соціально-психологічні основи ділового спілкування» студенти повинні

знати:

- ✓ Принципи ділового спілкування;
- ✓ Засади та елементи застосування психологічних прийомів у спілкуванні
- ✓ Основні психологічні методики аналізу персоналу;
- ✓ Механізми управління соціально-психологічним кліматом в колективі;

уміти:

- ✓ Визначати психологічні типи спілкування;
- ✓ Аналізувати основні фактори внутрішнього та зовнішнього соціально-психологічного оточення колективів та організацій;
- ✓ Долати комунікативні бар'єри.

3. Результати навчання

Дисциплінарні результати навчання:

- продемонструвати *знання*: сутності, принципів, функцій та типів ділового спілкування; основних теоретичних підходів до понять «спілкування» та «ділове спілкування»; основних концепцій спілкування; класифікації стилів спілкування; основних принципів управлінської комунікації;
- демонструвати *розуміння* особливостей ефективного ділового спілкування у сфері публічного управління та адміністрування; основних завдань ділової комунікації; впливу ефективної комунікації на ефективність діяльності персоналу в сфері публічного управління та адміністрування; сучасних вимог до управління соціально-психологічним кліматом в колективі;
- демонструвати *здатність* здійснювати вибір ефективного стилю спілкування в організації; будувати ділове спілкування в колективі на основі довіри та поваги;
- продемонструвати *знання* інструментів і засобів подолання комунікаційних бар'єрів;
- *набути практичні навички* аналітичного і критичного мислення, оцінювати ідеї та пропозиції, робити висновки і узагальнювати аргументи, творчо генерувати нові ідеї;
- *набути здатність* формувати власний стиль ділового спілкування, аналізувати основні фактори внутрішнього та зовнішнього соціально-психологічного оточення колективів та організацій.

4. Структура курсу

ЛЕКЦІЇ

Тема 1. Сутність ділового спілкування

- 1.1. Сутність понять «спілкування» та «ділове спілкування»
- 1.2. Загальна характеристика комунікаційного процесу
- 1.3. Співвідношення між каналами комунікації
- 1.4. Основи ефективної комунікації

Тема 2. Складові процесу ділового спілкування

- 2.1. Спілкування в умовах конфлікту
- 2.2. Соціально-психологічні аспекти організації управлінської діяльності
- 2.3. Типові помилки ділового спілкування
- 2.4. Комунікаційні бар'єри та стратегії їх подолання

Тема 3. Психологічні аспекти ділового спілкування

- 3.1. Поняття стилю ділового спілкування
- 3.2. Стилі управлінської комунікації
- 3.3. Структура та функції спілкування
- 3.4. Сучасні вимоги до ділового спілкування у сфері публічного управління

Тема 4. Сутність та характерні ознаки соціально-психологічного клімату в колективі

- 4.1. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату
- 4.2. Мотиваційні аспекти ефективної комунікації
- 4.3. Роль лідера на різних етапах розвитку колективу
- 4.4. Типи соціально-психологічного клімату

Тема 5. Форми та засоби ділового спілкування

- 5.1. Бесіда, полеміка, дискусія.
- 5.2. Складові вербальної комунікації
- 5.3. Сутність невербальної комунікації.
- 5.4. Психологічні засоби спілкування.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

1. Сутність ділового спілкування
2. Складові процесу ділового спілкування
3. Психологічні аспекти ділового спілкування
4. Сутність та характерні ознаки соціально-психологічного клімату в колективі
5. Форми та засоби ділового спілкування

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ:

Індивідуальне завдання полягає у розробленні та захисті здобувачами вищої освіти реферату за обраною темою на основі самостійного опрацювання необхідних джерел та стислому викладенні основного матеріалу. Важливими критеріями є академічна доброчесність та вміння висловити власну точку зору з дискусійних питань. Для отримання найвищого балу за рефератом необхідно підготувати презентацію до теми реферату, яку продемонструвати під час захисту. Презентацію необхідно підготувати із застосуванням програми PowerPoint.

Тематика рефератів:

1. Культура вербального спілкування.
2. Прийоми ефективного спілкування.
3. Ораторське мистецтво у діловій комунікації
4. Засоби ефективного переговорного процесу
5. Організація наради : соціально-психологічний аспект
6. Невербальні засоби комунікації
7. Візуальне спілкування.
8. Засоби правильної інтерпретації невербальної комунікації.
9. Способи раціональної організації процесу спілкування.
10. Перешкоди й бар'єри у процесі спілкування та шляхи їх мінімізації.
11. Конфлікти та несприятливий клімат в колективі.
12. Міжособистісні комунікації в діловому спілкуванні.
13. Мистецтво спілкування як сучасний феномен на шляху до ефективного управління.
14. Перезавантаження соціально-психологічного клімату в колективі: як мотивувати працівників.
15. Емоційне вигорання як перешкода ефективній комунікації

5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На лекційних заняттях обов'язково мати з собою гаджети зі стільниковим інтернетом.

Активованій аккаунт університетської пошти (student.i.p@nmu.one) на Microsoft Office365.

Перевірений доступ з ПК чи мобільного гаджету до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle.

Інстальований на ПК та мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point).

6. Система оцінювання та вимоги

6.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90 – 100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

Загальні критерії досягнення результатів навчання відповідають описам 6-го кваліфікаційного рівня НРК.

6.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати **підсумкову оцінку** з навчальної дисципліни **на підставі поточного оцінювання знань** за умови, якщо набрана кількість балів складатиме не менше 60 балів. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Теоретична частина оцінюється за результатами участі в усних опитуваннях, у відповідях на запитання викладача (дискусіях) під час інтерактивних лекцій та за результатами виконання і презентації індивідуального завдання (реферату). Максимальна

оцінка за індивідуальне завдання 15 балів. Участь у дискусіях та презентація результатів окремих завдань оцінюється в межах 100 балів відповідно до Загальних критеріїв досягнення результатів навчання для 6-го кваліфікаційного рівня за НПК (бакалавр) (див. «Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» <https://cutt.ly/1ORACPD>). Загалом за участь у дискусіях і захист результатів виконання індивідуального завдання отримується максимум **40 балів**.

Практична частина оцінюється за результатами участі здобувачів вищої освіти у практичних заняттях (*практичні завдання, дискусії, ділові ігри, дебати*). Загальна кількість балів, яку можна отримати за практичні завдання, дискусії, становить **60 балів** (практичні заняття за кожною темою максимально оцінюється в 12 балів).

Отримані бали за теоретичну та практичну частини додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати **100 балів**.

Розподіл максимальної кількості балів за складовими поточного контролю:

Теоретична частина	Практична частина	Разом
40	60	100

6.3. Критерії підсумкового оцінювання: у випадку якщо здобувач вищої освіти за поточною успішністю отримав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку проводиться **підсумкове оцінювання (диференційований залік)** під час сесії. Підсумкове оцінювання проводиться у вигляді диференційованого заліку, який включає запитання з теоретичної та практичної частини курсу. Білет складається з **20 тестових завдань з теоретичної частини** із чотирма варіантами відповідей, одна правильна відповідь оцінюється в 3 бали (разом 60 балів) та **10 тестових завдань з практичної частини**, кожне з завдань оцінюється максимум у 4 бали (разом 40 балів), причому:

- 5 балів – відповідність еталону;
- 4 бали – чотири правильні відповіді з п'яти запропонованих;
- 3 бали – три правильні відповіді з п'яти запропонованих;
- 2 бали – дві правильні відповіді з п'яти запропонованих;
- 1 бал – одна правильна відповідь з п'яти запропонованих;
- 0 балів – усі відповіді невірні або відсутність відповіді.

Отримані бали за відкриті та закриті тести додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за підсумковою роботою здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

7. Політика курсу

7.1. Політика щодо академічної доброчесності. Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів) що можуть використовуватися в освітньому процесі. Політика щодо академічної доброчесності регламентується положенням «Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»:

http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf.

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи дисципліни у Microsoft Teams.

Рекомендуємо створити профілі та підписатися на сторінку кафедри державного управління і місцевого самоврядування у Facebook: <https://www.facebook.com/kafedra.publicmanagement/>.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота у рамках дисципліни дистанційно у застосунку Microsoft Teams та на корпоративній платформі Moodle (www.do.nmu.org.ua).

Усі письмові запитання до викладача стосовно дисципліни мають надсилатися на університетську електронну пошту або до групи у Microsoft Teams.

7.3. Політика щодо перескладання.

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять.

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов'язковим.

Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності.

Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи.

Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби).

Оцінки неможливо отримати під час консультацій або інших додаткових годин спілкування з викладачем. За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно - в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання. Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.6. Зарахування результатів навчання, які отримані у неформальній освіті. Здобувачі вищої освіти має право на зарахування результатів навчання, які отримані у неформальній освіті, за окремими темами або видами навчальної активності із попереднім погодженням з викладачем дисципліни та гарантом освітньої програми. Визнання результатів здійснюється за наявності відповідних сертифікатів.

7.7. Участь в анкетуванні.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачам вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети (MS Forms). Посилання на форму буде розміщено у Teams курсу. Заповнення анкет є важливою складовою вашої навчальної

активності, що дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни

8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Базові

1. Липовська Н. А. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. // Н.А. Липовська., К. В. Комарова та ін. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2019. 184 с.
2. Липовська Н.А. Психологія управління: навч. посіб. // Н. А. Липовська. І.В., Письменний. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2019. 184 с.

Нормативні документи

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. зі змінами та доповненнями. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04.11.1950. http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_004
3. Закон України «Про державну службу» від 10 груд. 2015 р. № 889. – ОВУ. – 2016.
4. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування» від 2 травня 2023 року № 3077-IX.

Додаткові

1. Ващенко К. О. Професійна підготовка державних службовців: теорія, методологія, практика : монографія / К. О. Ващенко. – Івано-Франківськ : Місто НВ, 2017. – 416 с.
2. Гоулман Даніел, Бояціс Річард, Маккі Енні. Емоційний інтелект лідера / пер. з англ.. Валерія Глінка. Київ : Наш формат, 2021. 288 с.
3. Ендрю Робертс. Лідерство в часи війни. Головні уроки від творців історії // Вид-во КМ-БУКС, 2021 р. – 216 с.
4. Лебідь Н. Стресостійкість як особистісна властивість керівників-лідерів закладів середньої освіти : навч. посіб. / Н. Лебідь. – Київ : Пріоритети, 2016. – 36 с.
5. Орлів М. С. Розвиток лідерського потенціалу керівника сфери державного управління : навч. посіб. К.: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2017. 40 с.
6. Публічне управління : термінолог. слов. / уклад. : В. С. Куйбіда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. – Київ : НАДУ, 2018. – 224 с.
7. Сахарова К.О., Чередніченко О.М., Липовська Н.А. Форми психологічного насильства в організаційному середовищі. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2021. (6). С.97 – 102. DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.6.15>
8. Сахарова К.О., Липовська Н.А. Вплив гуманітарної кризи на психічне здоров'я населення. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2022. (2). С.54-58. <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua>
9. Сахарова К.О. Життєстійкість як складова відновлення психічного здоров'я. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2022. (3). С.123-128. <http://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/issue/view/11>
10. Сахарова К.О. Вплив мобінгу та боссінгу на психологічний стан працівника. *Всеукраїнський форум «Соціально-психологічні та правові аспекти протидії насильству в освітніх закладах»* (24 березня 2023 року). Дніпро. 2023.

11. Таратухина, Ю. В., Авдєєва З. К. Ділові та міжкультурні комунікації: підручник і практикум для академічного бакалаврату. М.: Юрайт, 2019. 324 с.
12. Управління персоналом в органах публічної влади : навч. посіб. / С. М. Серьогін, Є. І. Бородін, К. В. Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. – Дніпро. : ДПІДУ НАДУ, 2019. – 200 с.
13. Фовлер Сьюзен. Націлені на результат. Що насправді мотивує людей / пер. з англ. Юлія Кузьменко. Київ: Наш формат, 2018. 168 с.

Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: www.nbuv.gov.ua
2. Ресурсний центр «Гурт». URL: <https://gurt.org.ua/>
3. CIVICUS – World Alliance for Citizen Participation (Світовий альянс для участі громадян). Accesses mode : <http://www.pgexchange.org/>
4. Dr. Clare W. Graves Website Accesses mode : <http://www.clarewgraves.com/>.
5. European CAF Resource Centre – EIPA. Accesses mode : <https://www.eipa.eu/portfolio/european-caf-resource-centre/>
6. Knowledge Hub. Access mode : <https://knowledgehub.local.gov.uk>
Сайт Верховної Ради України (законодавство). URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main>