

Вінницький національний медичний університет ім. М. І. Пирогова
Навчально-науковий інститут психології та ментального здоров'я

Кафедра педагогіки та психології

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор закладу вищої освіти
з науково-педагогічної
та навчальної роботи



Інна АНДРУШКО
«29» серпня 2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
обов'язкової навчальної дисципліни

ОК 3 ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Підготовки другий (магістерський) рівень
галузі знань С Соціальні науки, журналістика,
інформація та міжнародні відносини
спеціальності С4 «Психологія»
професійної кваліфікації «Клінічний психолог»

2025 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове спілкування» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти, освітньої кваліфікації Магістр психології, професійної кваліфікації «Клінічний психолог».

«27» серпня 2025 року – 16 с.

Розробник – доцент ЗВО кафедри педагогіки та психології Микола ЛІСОВИЙ

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри педагогіки та психології протокол №1 від «27» серпня 2025 року

Зав. кафедри педагогіки та психології



Тетяна РИСИНЕЦЬ

«28» серпня 2025 року

Схвалено науково-методичною радою Навчально-наукового інституту психології та ментального здоров'я

Протокол № 1 від «28» серпня 2025 року



«28» серпня 2025 року Голова ради

доц. Олександр БЕЛОВ

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Ділове спілкування» складена відповідно до ОПП «Клінічна психологія» (2025) другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань С «Соціальні науки, журналістика, інформація та міжнародні відносини» спеціальності С4 Психологія освітньої програми «Клінічна психологія» відповідно до Стандарту вищої освіти зі спеціальності 053 Психологія галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» для другого (магістерського) рівня вищої освіти, введеного в дію наказом МОН № 564 від 24.04.2019 р.

Анотація навчальної дисципліни

Програма дисципліни «Ділове спілкування» складена відповідно до порядку підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти у закладах вищої освіти України відповідно до вимог кредитно-трансферної системи організації навчального процесу ECTS, навчального плану підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань С «Соціальні науки, журналістика, інформація та міжнародні відносини», спеціальності С4 «Психологія».

Дисципліна є обов'язковим компонентом освітньо-професійної програми «Клінічна психологія», циклу професійної підготовки магістра з клінічної психології, розрахована на 1 кредит, який здобувачі освіти засвоюють протягом першого семестру навчання.

Основним фокусом програми є отримання знань із дисципліни «Ділове спілкування», вивчення якої необхідне для успішної професійної діяльності. Предметним напрямком програми є засвоєння здобувачами ефективних моделей вербальної комунікації та навичок використання сучасних науково обґрунтованих технік ділового спілкування. Навчальна дисципліна «Ділове спілкування» відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у різних сферах. У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей у процесі ділової комунікації. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів. Вивчення дисципліни передбачає ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділової комунікації та механізмів налагодження ефективних контактів.

Робоча програма складена на основі:

освітньо-професійної програми підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої кваліфікації «Магістр клінічної психології», галузі знань С «Соціальні науки, журналістика, інформація та міжнародні відносини» спеціальності С4 «Психологія» у ВНМУ ім. М.І. Пирогова, (Вінниця – 2025);

навчального плану спеціальності С4 «Психологія» на 2025-2026 навчальний рік;

чинного Положення про організацію освітнього процесу у Вінницькому національному медичному університеті ім. М. І. Пирогова;

1. Опис навчальної дисципліни

Програма навчальної дисципліни «Ділове спілкування» призначена для закладів вищої освіти України відповідно до вимог кредитно-трансферної системи організації навчального процесу ECTS, ґрунтованої на поєднанні технологій навчання за розділами та залікових кредитів оцінки – одиниць виміру навчального навантаження здобувача освіти, необхідного для засвоєння дисципліни або її розділу.

Видами навчальних занять згідно з навчальним планом є: а) лекції, б) практичні заняття, б) самостійна робота студентів.

Поточна навчальна діяльність студентів контролюється на практичних заняттях відповідно до конкретних цілей. Рівень підготовки студентів визначається на підставі результатів тестування, письмової або усної відповіді на контрольні питання, розв'язуванні ситуаційних завдань, контролю практичних навичок. Підсумковий контроль засвоєння дисципліни здійснюється у формі заліку згідно з навчальним планом для спеціальності С4 «Психологія».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є закономірності психологічних стосунків та поведінки людей у процесі ділового спілкування. зв'язок психологічних процесів із організацією та функціонуванням мовленнєвої діяльності як основної складової картини світу індивіда для забезпечення ефективної професійної комунікації.

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення предмета «Ділове спілкування» закладає основи для засвоєння студентами дисциплін «Психологія спілкування та конфліктологія», «Методика соціально-психологічного тренінгу», «Методика викладання психології у ЗВО», що передбачає інтеграцію викладання з цими дисциплінами та застосування знань з «Ділового спілкування» в процесі подальшого навчання та у професійній діяльності.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

2.1. Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні етико-комунікативної компетентності студентів, розвитку культури ділового спілкування на підставі морально-ціннісних орієнтирів сучасного соціокультурного середовища, що сприяє розвитку креативних здібностей студентів і спонукає до самореалізації майбутніх фахівців. Мета досягається через вивчення основних теоретичних проблем, пов'язаних із діловим спілкуванням як інтегративної наукової дисципліни, що досліджує спілкування як форму людського буття й основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії, розглядає філософські, етичні, психологічні аспекти ділової комунікації, пропонує сучасні стратегії ділового спілкування на основі гуманістичної етики.

2.2. Основними завданнями вивчення дисципліни є:

- опанування теорії та практики ділового спілкування, як інтегративної наукової дисципліни,
- формування вмінь і навичок моделювання міжособистісних стосунків у межах професійної діяльності,
- оволодіння комунікативною компетенцією на підставі етичного досвіду світової культури.

2.3. Компетентності та результати навчання, формуванню яких сприяє дисципліна.

Інтегральна (ІК): здатність вирішувати складні завдання і проблеми у процесі навчання та професійної діяльності в галузі психології, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій і характеризується комплексністю та невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності (ЗК):

- ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
- ЗК7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.
- ЗК9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

- СК5. Здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології, визначати та планувати промоційну та

профілактичну стратегію для пацієнта, обирати та застосовувати інструменти промоційної та профілактичної роботи з пацієнтом, оцінювати ефективність обраної стратегії та застосування промоційних та профілактичних інструментів.

- СК6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.
- СК11. Здатність аналізувати та визначати потреби пацієнта, визначати мету та цілі психологічної роботи.
- СК13. Здатність розробляти та надавати рекомендації для покращення психічного здоров'я, скеровувати пацієнтів за подальшою фаховою допомогою.

Програмні результати навчання

Інтегративні кінцеві програмні результати навчання, формуванню яких сприяє навчальна дисципліна:

- ПР6. Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість.
- ПР7. Доступно і аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях.
- ПР8. Оцінювати ступінь складності завдань діяльності та приймати рішення про звернення за допомогою або підвищення кваліфікації.
- ПР15. Визначати зміст діяльності клінічного психолога в моно- та мультидисциплінарних командах.

Результати навчання дисципліни:

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні **знати:**

- основні поняття та визначення ділового спілкування;
- правила протокольної поведінки;
- принципи організації ефективного мовного спілкування;
- роль і місце ефективного мовного спілкування у професійній діяльності психолога;
- національні особливості ділового спілкування;
- етичні основи ділового етикету;
- психологічні особливості побудови міжособистісних стосунків за вертикаллю та горизонталлю професійної етики;
- вербальні та невербальні засоби ділового спілкування.

уміти:

- створювати ефективні стратегії ділового спілкування на основі принципів гуманістичної етики;
- застосовувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування;
- враховувати психологічні та соціокультурні особливості співрозмовника задля створення умов позитивного ділового спілкування;
- користуватися правилами ділового етикету;
- реалізовувати набутий комунікативний досвід як ефективний засіб формування управлінської культури;
- брати участь у колективному обговоренні ділових проблем;
- творчо користуватися набутими знаннями в професійній діяльності.

3. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Програма вивчення дисципліни складається з 1 модуля, до складу якого входить 3 змістових модулі.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин – 3 кредити ЄКТС.

Модуль 1: 90 годин, 3 кредити .

Опис навчальної дисципліни

Структура навчальної дисципліни	Денна форма навчання						Заочна форма навчання					
	Кількість годин				Рік навчання	Вид контролю	Кількість годин				Рік навчання	Вид контролю
	Усього годин/кредитів ECTS	Аудиторних		СРС			Усього годин/кредитів ECTS	Аудиторних		СРС		
		Лекцій	Практичних					Лекцій	Практичних			
Модулі № 1 «Ділове спілкування» Змістових модулів – 3.	90 годин/ 3 кредити	10	30	50	1	ПК - залік	90 годин/ 3 кредити	6	4	80	1	ПК – залік

Примітка: 1 кредит ECTS становить 30 академічних годин.

Денна форма: аудиторне навантаження становить – 44,4 %, СРС – 55,6 %;

заочна форма: аудиторне навантаження становить – 11,1 %, СРС – 88,9 %;

Модуль 1.

Змістовий модуль 1. Етичні основи ділового спілкування

Тема 1. Ділове спілкування як галузь гуманітарного знання. Структура та функції ділового спілкування. Багатоаспектність поняття спілкування. Спілкування як спосіб реалізації соціальних відносин, як форма людського буття, як міжособистісна та міжгрупова взаємодія. Специфіка ділової комунікації. Моральна культура як етична основа ділового спілкування. Предметні складові ділового спілкування. Особливості комунікативного, інтерактивного й соціально-перцептивного аспектів спілкування. Організація взаємодії ділових партнерів, пізнання ними одне одного, формування та розвиток міжособистісних взаємин. Поєднання діяльності, спілкування й пізнання в комунікативному процесі. Поняття відправника, адресата, каналів зв'язку, кодування та декодування повідомлення за допомогою знакових систем. Вербальні та невербальні канали передавання інформації.

Тема 2. Ділове спілкування як взаємодія. Види рівні, стилі й моделі ділового спілкування. Спілкування як процес активної взаємодії суб'єктів. Рефлексія, ідентифікація, емпатія як механізми встановлення взаєморозуміння у процесі спілкування. Міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування, суб'єктно-групове спілкування. Опосередковане і безпосереднє, діалогічне й монологічне спілкування. Усне і письмове ділове спілкування. Мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри у спілкуванні. Маніпулювання, конкуренція та співробітництво як основні рівні ділового спілкування. Визначення стилю спілкування через систему прийомів діяльності й поведінки людей. Стиль ділового спілкування як прояв культури керівництва. Стилi спілкування та проблема комунікації між керівником і підлеглими. Порівняльний аналіз особливостей авторитарного, демократичного, ліберального стилів спілкування. Стилi спілкування та специфіка управлінської комунікації по вертикалі та по горизонталі. Характеристика інших стилів ділового спілкування: піддатливого, агресивного, маніпулятивного, місіонерського. Поняття моделі спілкування. Маніпулятивна й актуалізаторська моделі ділового спілкування.

Тема 3. Вербальні засоби спілкування. Мовлення як знакова система. Культура говоріння і культура слухання як складові вербальної комунікації. Слухання як специфічна діяльність. Нерефлексивне й рефлексивне слухання. Методи активного слухання. Об'єктивні та суб'єктивні умови ефективної комунікації. Комунікативні установки як фактори ефективного ділового

спілкування: позитивне ставлення до співрозмовника, об'єктивність отриманої інформації, уважне ставлення до почуттів співрозмовника. Характеристика видів реакції реципієнта під час слухання: з'ясування, перефразування, відбиття почуттів, резюмування. Специфіка культури говоріння. Психологічні, ситуативні та мовні особливості монологу й діалогу. Типи конструювання повідомлення. Відкрита, закрита та відсторонена стратегії поведінки співрозмовника під час комунікативного процесу. Три види мовних актів відповідно до очікуваної реакції адресата: питання, спонукання та повідомлення. Типи питань, що активізують позицію співрозмовника й ініціюють зворотний зв'язок: закриті, відкриті, риторичні, переломні, провокаційні, питання на розуміння, на розвиток та ін. Уміння ставити питання.

Тема 4. Невербальні засоби спілкування. Техніки комунікації в ситуаціях міжособистісного та ділового спілкування. Знакові системи невербальної комунікації. Характеристика засобів невербального спілкування. Особливості оптико-кінетичної системи, що складається з жестів, міміки, пантоміміки. Жести як невербальні сигнали. Специфіка паралінгвістичної та екстралінгвістичної знакової системи. Засоби візуального спілкування. Діловий, соціальний та інтимний погляди. Проксеміка як засіб невербального спілкування. Територіальні зони при спілкуванні. Інтимна, особиста, соціальна та громадська зони комунікації. Проксеміка та діловий етикет. Порівняльний аналіз невербальних засобів спілкування різних національних культур. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

Тема 5. Культурні відмінності у процесі комунікації. Міжнародне ділове спілкування. Поняття «культура». Вплив культури на ділове спілкування. Техніки спілкування з представниками інших культур. Особливості поведінки представників різних країн під час переговорів відповідно до їхніх національних та психологічних характеристик. Особливості міжнародного спілкування. Офіційна мова. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. Вітання. Візитна картка. Ділові переговори. Міжнародне письмове ділове спілкування. Особливості поведінки в різних країнах.

Змістовий модуль 2. Культура писемного ділового спілкування

Тема 6. Діловий етикет. Мовленнєвий етикет. Етикет і культура ділового спілкування. Специфіка сучасного ділового етикету. Діловий етикет керівника. Етикет знайомства, вітання, звертання, вибачення, прощання як складова культури спілкування. Етикетна атрибутика в діловому спілкуванні. Особливості ділового листування як форми ділового спілкування. Етикет телефонної розмови. Характеристика протоколу ділової зустрічі. Протокол проведення переговорів. Етикет проведення ділових прийомів і презентацій. Національна специфіка та діловий етикет. Особливості зарубіжного етикету. Порівняльна характеристика загальноєвропейського етикету та етикету неєвропейських країн. Відмінності етикету різних країн Західної Європи. Етикет Сходу.

Тема 7. Імідж ділової людини. Поняття іміджу, пріоритетні якості. Імідж як умова ділового успіху. Ключові аспекти формування іміджу ділової людини: зовнішній вигляд, поведінка та манери, комунікативні навички, професійні якості, моральні цінності. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація. Соціально-психологічна природа іміджу. Імідж в контексті символічної комунікації. Імідж в системі індивідуальної поведінки і соціального впливу. Зовнішній вигляд ділової людини. Діловий одяг чоловіка. Діловий одяг жінки. Вплив іміджу ділової людини на успіх (перше враження, формування довіри, створення репутації, використання як інструменту).

Тема 8. Писемне ділове спілкування. Специфічні ознаки писемного ділового спілкування. Документ – основний вид писемного ділового спілкування. Реквізит – елемент документа. Із історії

виникнення документів. Критерії класифікації документів. Текст як основний реквізит документа. Оформлення сторінки документа. Рубрикація тексту. Вимоги до мови ділових паперів.

Тема 9. Мовленнєвий аспект ділового спілкування. Мова й мовлення. Мовна норма. Поняття про культуру мовлення. Усна і писемна форми літературної мови. Ознаки культури мови. Орфоепічна правильність мовлення. Граматична правильність мовлення. Точність мовлення. Логічність мовлення. Багатство і різноманітність мовлення. Доречність мовлення. Виразність мовлення. Текст.

Тема 10. Рутинні й негативні ділові повідомлення. Призначення ділової кореспонденції. Підходи до ділових електронних листів. Правила безпеки електронного листування. Вибір формату для ділової кореспонденції. Зміст і тон ділового повідомлення. Основні принципи й закономірності мови і стилю ділових листів. Канали передачі повідомлень та інформації. Ситуації, що потребують надсилання негативних повідомлень. Листи-нагадування, листи-відмови, листи-претензії. Призначення повідомлень, що містять негативні/погані новини. Організація непрямого повідомлення з негативними/поганими новинами. Ідентифікування юридичних і етичних міркувань, яке стосується ділової кореспонденції. Особливі вимоги до тону повідомлень, які пишуть для внутрішнього використання. Обставини, за яких використовують прямий підхід для повідомлення поганих новин. Написання непрямих ділових повідомлень із використанням стандартного формату.

Змістовий модуль 3. Культура усного ділового спілкування

Тема 11. Мистецтво публічного виступу. Комунікативні бар'єри. Сучасне публічне мовлення: особливості та типологія. Теоретичні основи публічного виступу. Жанри публічного виступу. Етапи підготовки й проведення публічного виступу: докомунікативний (визначення теми і мети виступу, оцінка аудиторії й обстановки, добір матеріалу, створення тексту, репетиція), комунікативний (проголошення промови, відповіді на запитання, ведення полеміки), посткомунікативний (аналіз промови). Поза, жести, міміка оратора. Основні види комунікативних бар'єрів. Причини виникнення комунікативних бар'єрів. Способи подолання комунікативних бар'єрів.

Тема 12. Ділова бесіда – основна форма ділового спілкування. Індивідуальні та колективні форми ділового спілкування. Бесіда як форма спілкування з метою обміну інформацією, думками, почуттями тощо. Функції та види бесід. Ритуальні, глибинно-особистісні та ділові бесіди. Моральна і психологічна компетентність співрозмовників як необхідна складова результативної бесіди. Характеристика індивідуальної бесіди як діалогічної форми. Бесіда як комунікативний процес. Особливості різних етапів індивідуальної бесіди (підготовка до бесіди, встановлення контакту, передавання інформації, аргументування, спростування доказів співбесідника, прийняття рішення, вихід із контакту). Прийоми ведення бесіди. Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Вербальні та невербальні засоби у встановленні контакту під час бесіди. Орієнтування в ситуації та людях як важливий етап бесіди. Методи сприйняття, вивчення й оцінювання співбесідника. Класифікація типів співрозмовників за концепцією П. Мицича. Бесіда та діловий етикет. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.

Тема 13. Проведення переговорів з партнерами. Правила ведення переговорів. Форми. Критерії оцінки. Стратегії ведення переговорів. Гарвардська модель. Методи вибору оптимальної стратегії. Етапи ведення переговорів. Підготовка до перемовин. Старт і взаємне представлення умов. Обговорення умов. Завершення ділових перемовин і укладання контракту. Дистанційні перемовини. Стилi ведення переговорів: активний (стиль боротьби), діловий, конфронтацій (неділовий). Основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів.

Тема 14. Конфлікти в діловому спілкуванні, шляхи і способи їх вирішення. Теорії конфлікту. Психологічні теорії конфлікту. Конфлікти під час спілкування. Сутність конфліктів, їх типи та причини виникнення. Основні види конфліктогенів. Міжособистісні конфлікти. Ділові конфлікти в організації. Типи конфліктних особистостей. Методики технології діагностики конфлікту. Подолання конфліктів шляхом покращення спілкування. Стилi (стратегії) розв'язання міжособистісних конфліктів.

Тема 15. Ділове спілкування в процесі управління персоналом. Психологія ділового спілкування в управлінні. Функції спілкування в управлінні персоналом. Сутність зворотного зв'язку, його значення для ефективного управління. Проблема підбору кадрів. Проблеми найму на роботу з позиції керівника фірми. Методика співбесіди під час прийняття на роботу. Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом. Гендерні особливості ділового спілкування. Гендерні стереотипи та їх подолання. Гендерні аспекти управлінської комунікації.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				Кількість годин			
	Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
	Усьог о	Лекці ї	Практ. заняття	СР С	Усьог о	Лекці ї	Практ. заняття	СР С
Модуль 1. «Ділове спілкування»								
Змістовий модуль 1. Етичні основи ділового спілкування								
Тема 1. Ділове спілкування як галузь гуманітарного знання. Структура та функції ділового спілкування. СРС: Моральна культура як етична основа ділового спілкування. Організація взаємодії ділових партнерів, пізнання ними одне одного, формування та розвиток міжособистісних взаємин.	6	2	2	2	8	2	2	4
Тема 2. Ділове спілкування як взаємодія. Види, рівні, стилі й моделі спілкування. СРС: Мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри у спілкуванні. Маніпулювання, конкуренція та співробітництво як основні рівні ділового спілкування. Стиль ділового спілкування як прояв культури керівництва.	4	-	2	2	6	-	-	6
Тема 3. Вербальні засоби спілкування. СРС: Культура говоріння і культура слухання як складові вербальної комунікації. Комунікативні установки як фактори ефективного ділового спілкування.	6	2	2	2	6	-	-	6
Тема 4. Невербальні засоби спілкування. Техніки комунікації в ситуаціях міжособистісного та ділового спілкування.	4	-	2	2	6	-	-	6

СРС: Знакові системи невербальної комунікації. Характеристика засобів невербального спілкування. Порівняльний аналіз невербальних засобів спілкування різних національних культур.								
Тема 5. Культурні відмінності у процесі комунікації. Міжнародне ділове спілкування. СРС: Поняття «культура». Офіційна мова. Особливості поведінки в різних країнах.	6	-	2	4	6	-	-	6
Усього за змістовим модулем 1	26	4	10	12	32	2	2	28
Змістовий модуль 2. Культура писемного ділового спілкування								
Тема 6. Діловий етикет. Мовленнєвий етикет. СРС: Діловий етикет керівника. Етикет знайомства, вітання, звертання, вибачення, прощання як складова культури спілкування. Етикетна атрибутика в діловому спілкуванні.	6	-	2	4	4	-	-	4
Тема 7. Імідж ділової людини. СРС: Зовнішній вигляд ділової людини. Діловий одяг чоловіка. Діловий одяг жінки. Вплив іміджу ділової людини на успіх (перше враження, формування довіри, створення репутації, використання як інструменту).	6	-	2	4	4	-	-	4
Тема 8. Писемне ділове спілкування. СРС: Із історії виникнення документів. Вимоги до мови ділових паперів.	8	2	2	4	6	2	-	4
Тема 9. Мовленнєвий аспект ділового спілкування. СРС: Ознаки культури мови: орфоепічна правильність, граматична правильність мовлення, точність, логічність мовлення, багатство і різноманітність мовлення, доречність, виразність мовлення.	6	-	2	4	8	-	2	6
Тема 10. Рутинні й негативні ділові повідомлення. СРС: Правила безпеки електронного листування. Листи-нагадування, листи-відмови, листи-претензії.	6	-	2	4	6	-	-	6
Усього за змістовим модулем 2	32	2	10	20	28	2	2	24
Змістовий модуль 3. Культура усного ділового спілкування								
Тема 11. Мистецтво публічного виступу. Комунікативні бар'єри. СРС: Жанри публічних виступів. Поза, жести, міміка оратора. Способи подолання комунікативних бар'єрів.	8	2	2	4	8	2	-	6

Тема 12. Ділова бесіда – основна форма ділового спілкування. СРС: Специфіка «мозкового штурму» як креативної форми ділової комунікації. Технології проведення «мозкового штурму». Класифікація типів співрозмовників за концепцією П. Мицича. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.	6	-	2	4	6	-	-	6
Тема 13. Проведення переговорів з партнерами. СРС: Домовленість та підготовка до ділових зустрічей. Основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів. Правила ведення переговорів з партнерами: практичні поради.	6	-	2	4	6	-	-	6
Тема 14. Конфлікти в діловому спілкуванні, шляхи і способи їх вирішення. СРС: Методики технології діагностики конфлікту. Вибір стратегії та тактики поведінки у конфлікті.	6	2	2	2	4	-	-	4
Тема 15. Ділове спілкування в процесі управління персоналом. СРС: Проблема підбору кадрів. Проблеми найму на роботу з позиції керівника фірми. Методика співбесіди під час прийняття на роботу. Гендерні особливості ділового спілкування. Гендерні аспекти управлінської комунікації.	6	-	2	4	6	-	-	6
Усього за змістовим модулем 3	32	4	10	18	30	2	4	28
Усього за дисципліну	90	10	30	50	90	6	4	80

5. Теми лекцій

№ з/п	Тема лекції	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1.	Ділове спілкування як галузь гуманітарного знання. Види, рівні, стилі й моделі спілкування	2	2
2.	Вербальні та невербальні засоби спілкування. Мовленнєвий етикет	2	-
3.	Культура писемного ділового спілкування	2	2
4.	Культура усного ділового спілкування	2	2
5.	Конфлікти в діловому спілкуванні, шляхи і способи їх вирішення	2	-
	Усього	10	6

6. Теми практичних занять

№ з/п	Тема заняття	Кількість годин
-------	--------------	-----------------

		Денна форма	Заочна форма
1.	Ділове спілкування як галузь гуманітарного знання. Структура та функції ділового спілкування.	2	2
2.	Ділове спілкування як взаємодія. Види, рівні, стилі й моделі спілкування.	2	-
3.	Вербальні засоби спілкування	2	-
4.	Невербальні засоби спілкування. Техніки комунікації в ситуаціях міжособистісного та ділового спілкування	2	-
5.	Культурні відмінності у процесі комунікації. Міжнародне ділове спілкування	2	-
6.	Діловий етикет. Мовленнєвий етикет	2	-
7.	Імідж ділової людини	2	-
8.	Писемне ділове спілкування	2	2
9.	Мовленнєвий аспект ділового спілкування	2	-
10.	Рутинні й негативні ділові повідомлення	2	-
11.	Мистецтво публічного виступу. Комунікативні бар'єри	2	-
12.	Ділова бесіда – основна форма ділового спілкування	2	-
13.	Проведення переговорів з партнерами	2	-
14.	Конфлікти в діловому спілкуванні, шляхи і способи їх вирішення.	2	-
15.	Ділове спілкування в процесі управління персоналом	2	-
	Усього	30	4

7. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття з дисципліни «Ділове спілкування» програмою не передбачені.

8. Самостійна робота

№ з/п	Тема	К-ть годин	
		Денна форма	Заочна форма
1.	Підготовка до практичних занять. Теоретична підготовка та опрацювання практичних навичок.	20	6
	Опрацювання тем, які не входять до плану аудиторних занять.		
2.	Моральна культура як етична основа ділового спілкування. Організація взаємодії ділових партнерів. Мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри у спілкуванні	2	6
3	Культура говоріння і культура слухання як складові вербальної комунікації. Комунікативні установки як фактори ефективного ділового спілкування	2	6
4	Знакові системи невербальної комунікації. Порівняльний аналіз невербальних засобів спілкування різних національних культур. Особливості поведінки в різних країнах.	2	6
5	Діловий етикет керівника. Етикетна атрибутика в діловому спілкуванні. Зовнішній вигляд ділової людини. Вплив іміджу ділової людини на успіх	2	6
6	Вимоги до мови ділових паперів. Ознаки культури мови. Правила безпеки електронного листування	4	6
7	Правила безпеки електронного листування. Листи-нагадування, листи-відмови, листи-претензії	2	6
8	Жанри публічних виступів. Комунікативні бар'єри. Специфіка	2	6

	«мозкового штурму» як креативної форми ділової комунікації		
9	Правила ведення переговорів з партнерами: практичні поради. Методики технології діагностики конфлікту. Вибір стратегії та тактики поведінки у конфлікті.	2	6
10	Проблема підбору кадрів. Методика співбесіди під час прийняття на роботу. Гендерні особливості ділового спілкування	2	6
11	Аналіз сучасної наукової літератури	10	20
Усього		50	80

9. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання програмою не передбачені.

10. Завдання для самостійної роботи

Самостійна робота студентів посідає важливе місце й передбачає позааудиторну підготовку до практичних занять та опанування визначених тем (п.8), що мають бути освоєні студентами як вхідний рівень знань до проведення практичних занять із дисципліни «Ділове спілкування».

11. Форма і методи навчання

Форма навчання – денна/заочна. В умовах воєнного стану, надзвичайних ситуацій або надзвичайного стану (особливого періоду) форма здобуття освіти встановлюється згідно з рішенням органів виконавчої влади, ВЦА, місцевого органу управління освіти та Вінницького національного медичного університету для створення безпечного освітнього середовища.

Традиційні методи навчання: словесні; наочні; практичні.

Методи контролю як методи навчання (контролю з боку викладача, самоконтролю, взаємоконтролю, самокорекції, взаємокорекції).

12. Методи контролю

Поточний контроль здійснюється на кожному практичному занятті відповідно до конкретних цілей із кожної теми. Рівень підготовки студентів визначається на підставі результатів тестування, письмової або усної відповіді на контрольні питання, розв'язуванні ситуаційних завдань, виконання практичних завдань за темою заняття.

Знання студента з теми та певного розділу оцінюють традиційною оцінкою (5-ти бальна система) згідно з чинним Положенням про організацію освітнього процесу у ВНМУ ім. М. І. Пирогова.

Підсумковий контроль засвоєння дисципліни «Ділове спілкування» проводиться у вигляді заліку.

Підсумковий контроль проводиться шляхом оцінювання засвоєння навчального матеріалу на підставі результатів поточного контролю і не передбачає окремого навчального заняття для складання заліку. На останньому навчальному занятті після завершення обговорення теми заняття викладач оголошує суму балів кожного здобувача за результатами поточного контролю. Оцінка успішності здобувачів із дисципліни є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою.

13. Критерії та норми оцінки успішності здобувачів освіти

Оцінювання усної відповіді під час поточного контролю

Оцінка «**відмінно**» виставляється здобувачу, який глибоко й усебічно засвоїв теоретичний матеріал, грамотно та логічно його викладає, може вільно оперувати професійною термінологією, чітко відповідає на нестандартні питання за темою заняття, вміє пов'язати матеріал поточної теми з вивченими раніше темами, що свідчить про опанування рекомендованої літератури та здатність аналізувати вивчений матеріал, а також чітко демонструє значення засвоєних теоретичних знань, дає повні, розгорнуті відповіді на додаткові запитання викладача.

Оцінка «**добре**» виставляється здобувачу, який добре володіє теоретичним матеріалом, грамотно його викладає, не допускає неточностей під час відповіді, вміє розкрити тему з позицій її значення та практичного застосування, але при цьому відповіді не виходять за межі обов'язкової літератури та методичних рекомендацій; правильно відповідає на додаткові запитання викладача.

Оцінка «**задовільно**» виставляється здобувачу, який знає базові поняття та визначення з вивченої теми, але допускає значні неточності або має труднощі при формулюванні відповіді, не може пов'язати теоретичний матеріал із практикою.

Оцінка «**незадовільно**» виставляється здобувачу, який не знає теоретичних основ теми, допускає грубі помилки під час відповіді, не розуміє базових понять і визначень, не може пояснити значення теоретичного матеріалу для практичної діяльності.

Оцінювання виконання практичних навичок під час поточного контролю

Оцінка «**відмінно**» виставляється здобувачу, який знає хід і послідовність самостійної навчально-дослідницької роботи для виконання практичного завдання, демонструє правильне виконання необхідних практичних навичок і правильно, з чіткими формулюваннями узагальнень і висновків застосовує в практичній діяльності.

Оцінка «**добре**» виставляється здобувачу, який допускає неточності при виконанні навчально-дослідної роботи, але здатний самостійно виявити допущені помилки та може продемонструвати виконання практичної навички в цілому.

Оцінка «**задовільно**» виставляється здобувачу, який знає основи практичного завдання, але зазнає труднощів при виконанні практичної навички або вправи, не може продемонструвати повну правильну послідовність практичних навичок, не може трактувати в повному обсязі результати проведених досліджень.

Оцінка «**незадовільно**» виставляється здобувачу, який не може продемонструвати виконання практичної навички, зазнає значних труднощів при виконанні вправи, порушує порядок виконання практичної роботи.

Оцінювання виконання тестових завдань під час поточного контролю

Оцінка «**відмінно**» виставляється здобувачу, який при проведенні тестового контролю допускає не більше 10% неправильних відповідей (обсяг правильних відповідей 90-100 %).

Оцінка «**добре**» виставляється здобувачу, який під час тестового контролю допускає не більше 20% помилок (обсяг правильних відповідей 80-89 %).

Оцінка «**задовільно**» виставляється здобувачу, який робить помилки не більш, ніж у 40 % тестових завдань (обсяг правильних відповідей 60,5-79%).

Оцінка «**незадовільно**» виставляється здобувачу, який при тестовому опитуванні правильно розв'язує менше 60 % тестових завдань.

Оцінювання самостійної роботи здобувачів

Самостійну роботу здобувачів оцінюють під час поточного контролю на аудиторному практичному занятті, з урахуванням того, що окремі завдання до самостійної роботи мають бути засвоєні студентами як вхідний рівень знань до проведення практичних занять із дисципліни.

14. ФОРМА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

Підсумковий контроль засвоєння дисципліни проводиться у вигляді заліку після вивчення дисципліни в 1 семестрі. Залік з дисципліни «Ділове спілкування» полягає в оцінці засвоєння студентами навчального матеріалу виключно на підставі результатів поточного навчання відповідно до програми з дисципліни і не передбачає окремого навчального заняття для приймання заліку. На останньому тематичному навчальному занятті після закінчення обговорення теми заняття викладач навчальної групи оголошує суму балів студента за результатами поточного контролю.

15. Схема нарахування та розподіл балів, які отримують студенти

Нарахування балів за дисципліну проводять згідно з чинним Положенням про організацію освітнього процесу у ВНМУ ім. М.І. Пирогова шляхом конвертації середньої арифметичної оцінки поточної успішності здобувача освіти за універсальною 200-бальною шкалою. До нарахованих балів за поточну успішність додаються індивідуальні бали (за умови їх зарахування на підставі успішного виконання індивідуальних завдань).

Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач освіти після засвоєння дисципліни, – 200 балів. **Мінімальна кількість балів** становить **122 бали**).

Здобувачу освіти не зараховують дисципліну, якщо кількість отриманих балів менша ніж 122 або вивчення дисципліни виконано в неповному обсязі, про що свідчить академічна заборгованість.

Результати складання студентом заліку фіксуються у відомості успішності із зазначеною кількістю балів та відміткою «зараховано» або «не зараховано».

Бали за підсумковий контроль та поточну успішність студентів деканат вносить у програму Контингент і ранжує їх. Ранжування проводять на підставі отриманих балів за дисципліну згідно з національною шкалою та шкалою ЄКТС (див. Положення про організацію освітнього процесу).

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, диференційованого заліку	для заліку
180-200	A	відмінно	зараховано
170-179,99	B	добре	
160-169,99	C		
141-159,99	D	задовільно	
122-140,99	E	задовільно	
0-121,99	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

16. Методичне забезпечення

Навчально-методична документація

1. Навчальний план.
2. Робоча програма з дисципліни.
3. Календарні та тематичні плани лекцій, практичних занять, самостійної роботи студента.
4. Список підручників та посібників.
5. Лекційні матеріали (мультимедійні презентації, конспекти лекцій).
6. Методичні розробки для підготовки до практичних занять для студентів.
7. Завдання та методичні розробки з тем, винесених для самостійної позааудиторної роботи студентів.

17. Рекомендована література

Основна

1. Беліченко А. Г., Воронкова В. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). Львів : Магнолія, 2024. 312 с.

2. Волошенко М. О., Азаркіна О. В. Психологія професійного спілкування. Навчальний посібник. Одеса : «Видавничий дім «Гельветика». 2021. 280 с.
3. Курова А.В. Психологія спілкування : навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») / А. В. Курова – Одеса : Фенікс, 2020. – 79 с.
4. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ : «Видавничий дім «Центр навчальної літератури», 2020. 224 с.

Допоміжна

1. Ділова міжособистісна комунікація //Національна бібліотека України імені В.В. Вернадського http://www.nbu.gov.ua/elib.lntu.edu.ua/sites/default/files/elib_upload/201/page14.html
2. Ділове спілкування: навчально-методичний комплекс дисципліни [Електронний ресурс]: навч. посіб. для здобувачів ступеня магістра за освітньо-професійною програмою ««Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність» спеціальності 231 Соціальна робота. Укл.: О. І. Боковець. К. : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 62 с. <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/3798baa5-cb95-4e45-a65b-d90b4a9db436/content>
3. Ділове спілкування та його особливості https://elib.lntu.edu.ua/sites/default/files/elib_upload/page6.html
4. Діловий етикет: принципи спілкування з партнерами. <https://online.novaposhta.education/blog/dilovij-etiket-printsipi-spilkuвання-z-partnerami>
5. Етика та культура ділового спілкування [Електронний ресурс] : методичні рекомендації до практичних завдань для студентів спеціальності 232 "Соціальне забезпечення" першого (бакалаврського) рівня / уклад. А. В. Семенченко. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. – 38 с. <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/25687/1/2021-14692.pdf>
6. Карнегі Д. Як завойовувати друзів і впливати на людей. <https://nashformat.ua/products/ebook-yak-zdobuvaty-druziv-i-vplyvaty-na-lyudej-631246?srsId=AfmBOorZJV>
7. Культура ділового спілкування. Укл. Дядечко Л. А. <https://nubip.edu.ua/sites/default/files/u138/.pdf>
8. Культура ділового спілкування — шлях до успіху. https://vspu.edu.ua/faculty/pochat/kaf_pedagog/prezent/p10.pdf
9. Мирошніченко М. І. Психологія ділового спілкування : конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с. https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Myroshnichenko_M_I_Psychologiya_DS_KL_2020.pdf
10. Прищак М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин. Ділове спілкування. https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/p6.htm

17. Інформаційні ресурси

- Електронна адреса сайту університету <http://vnmu.edu.ua>
 Електронна адреса сайту бібліотеки університету <http://library.vnmu.edu.ua>
 Всесвітня організація охорони здоров'я <http://www.who.int/en/>
 МОЗ України <https://moz.gov.ua/>
 Центр громадського здоров'я МОЗ України <https://phc.org.ua/kontrol-zakhvoryuvan>
 МОН України <https://mon.gov.ua/>
 Національна бібліотека України імені В.В. Вернадського <http://nbuv.gov.ua/>
 Бібліотека українських підручників <https://westudents.com.ua/>
 Інститут психології імені Г.С. Костюка Національної Академії педагогічних наук України <http://psychology-naes-ua.institute/>
 Наукові пошукові платформи:
 Google books <https://books.google.com.ua/>
 Гугл академія <https://scholar.google.com.ua/schhp?hl=uk>

<https://www.researchgate.net/>

<https://www.academia.edu/>

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/>