



Силабус освітнього компонента Програма навчальної дисципліни

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА РИТОРИКА

Шифр та назва спеціальності
232 Соціальне забезпечення

Інститут
ННІ Соціально-гуманітарних технологій

Освітня програма
Управління в сфері соціального забезпечення

Кафедра
Педагогіки та психології управління соціальними системами імені акад. І.А. Зязюна (301)

Рівень освіти
Магістр

Тип дисципліни
Спеціальна (фахова), вибіркова

Семестр
2

Мова викладання
Українська



Викладачі, розробники

Панфілов Юрій Іванович
u.i.panfilov@gmail.com

кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки і психології управління соціальними системами ім.акад. І.А.Зязюна НТУ «ХП»

Автор понад 100 наукових та навчально-методичних праць.
Курси: «Соціально-психологічні комунікації в управлінні», Психологічні аспекти комунікації в професійній діяльності», «Професійна психологія», «Політична психологія».

[Детальніше про викладача на сайті кафедри](https://web.kpi.kharkov.ua/ppuss/uk/portfolio-panfilova-yuriya-ivanovicha/)

<https://web.kpi.kharkov.ua/ppuss/uk/portfolio-panfilova-yuriya-ivanovicha/>

Загальна інформація

Анотація

Під час навчання ОК здобувачі усвідомлять необхідність удосконалення власного мовлення, зможуть зорієнтуватися в тонкощах спілкування в офіційно-діловій сфері на різних рівнях.

Мета та цілі дисципліни

Метою викладання дисципліни є здобуття знань про філософські, етичні, психологічні, соціо-психолінгвістичні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах професійної діяльності, а також знань з культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування відповідно до етичних та

психологічних норм і правил, володіння ораторською майстерністю під час публічних виступів.

Формат занять

Лекції, практичні заняття, консультації. Підсумковий контроль – залік.

Компетентності

ЗК5. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК6. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК7. Навички міжособистісної взаємодії.

СК10. Здатність виявляти професійну ідентичність та діяти згідно з цінностями працівника соціальної сфери.

СК13. Здатність щодо розроблення, апробації та втілення соціальних проектів і технологій

Результати навчання

РН1. Використовувати сучасні теорії, методологію і методи соціальних та інших наук стосовно до завдань фундаментальних та прикладних досліджень у сфері соціального захисту.

РН3. Володіння методами комунікації у застосуванні різних форм взаємодії та спільної діяльності.

РН6. Самостійно й автономно знаходити інформацію необхідну для розвитку професійних навичок та якостей.

РН10. Пояснювати та надавати обґрунтовані відповіді населенню щодо форм, методів та засобів надання соціальної допомоги, пенсійного забезпечення та страхування.

РН11. Планувати і проводити наукові дослідження в системі соціального захисту населення та висвітлювати їх результати.

РН14. Демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для розв'язання завдань професійної діяльності.

Обсяг дисципліни

Загальний обсяг дисципліни 120 год.: лекції – 32 год., практичні заняття – 16 год., самостійна робота – 72 год.

Передумови вивчення дисципліни (пререквізити)

Для успішного проходження курсу необхідно мати знання та практичні навички з наступних дисциплін: «Українська мова», «Українська мова за професійним спрямуванням».

Особливості дисципліни, методи та технології навчання

Методами навчання у викладанні навчальної дисципліни «Основи інформаційно-аналітичної діяльності керівника соціального закладу» є:

- словесні (бесіда, дискусія, лекція, робота з літературно-інформаційними джерелами);
- наочні (ілюстрація практичними прикладами);
- практичні (практичні вправи).

Активні методи навчання, які застосовуються: дискусія, метод проблемного навчання, «мозковий штурм».

Програма навчальної дисципліни

Теми лекційних занять

Тема 1. Ділове спілкування як навчальна дисципліна та її завдання

Сутність і завдання дисципліни. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Ділове спілкування, його особливості. Культура ділового спілкування. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.

Тема 2. Спілкування як науково-практична проблема

Етика й культура спілкування в пам'ятках історії та літератури. Початок формування в Україні наукової думки про спілкування. Дослідження етики й культури спілкування на сучасному етапі. Напрями вивчення культури та етики спілкування в Україні

Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування

Мораль і моральність у суспільстві. Моральні цінності як основа гуманістичного спілкування. Моральні норми й принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування. Основні поняття гуманістичної етики.

Тема 4. Культура мовлення ділової людини

Особливості усного мовлення. Помилки, яких необхідно уникати. Доречність мовлення. Виразність мовлення.

Тема 5. Взаємодія та взаєморозуміння у контексті етики і культури ділового спілкування

Визначення взаємодії. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил. Мораль і особистісний вплив. Взаєморозуміння та його рівні. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.

Тема 6. Моральна культура спілкування та службовий етикет

Моральна культура спілкування як складова загальнолюдської культури. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. Службовий етикет і його правила. Правила поведінки службовців. Норми поведінки керівника. Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами.

Тема 7. Способи ділового спілкування

Повідомлення як спосіб спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування. Маніпулювання й актуалізація. Моделі спілкування. Стили спілкування. Стратегії й тактики спілкування.

Тема 8. Ділове спілкування як засіб управлінського впливу. Ділова нарада як вид організації ділового спілкування групи

Ділове спілкування як засіб управлінського впливу. Технологія організації ділових нарад. Проведення ділових нарад і засідань. Організація прийому відвідувачів. Мистецтво ведення переговорів.

Тема 9. Риторика як наука і навчальна дисципліна

Риторика як наука. Основні поняття риторики. Розділи класичної риторики. Риторичні закони. Зв'язок риторики з іншими науками.

Тема 10. Історія риторики

Виникнення й розвиток риторики в Давній Греції. Ораторське мистецтво в Середні віки. Особливості розвитку риторики в епоху Відродження. Ораторське мистецтво в Європі Нового часу. Розвиток ораторського мистецтва в Україні.

Тема 11. Риторична промова як вид усної комунікації

Публічна риторична промова та її основні характеристики. Структура публічної промови. Роди й види риторичної промови.

Тема 12. Майстерність публічного виступу

Види публічних виступів. Методика та етапи підготовки публічного виступу. Структура ораторського твору. Культура сприймання публічного виступу. Види запитань.

Тема 13. Логіко-емоційні засади промови. Елементи художності та літературні прийоми в мові оратора

Логічні засади промови. Психологічні основи публічного виступу. Основні способи переконування. Поняття про художній образ. Звуковий рівень тексту. Лексичний рівень тексту. Синтаксичний рівень тексту. Стилїстичний рівень тексту.

Тема 14. Елементи художності та літературні прийоми в мові оратора

Поняття про художній образ. Звуковий рівень тексту. Лексичний рівень тексту. синтаксичний рівень тексту. Стилїстичний рівень тексту.

Тема 15. Оратор і аудиторія

Зовнішній вигляд оратора. Вимоги до невербальних засобів промовця. Місце проведення промови.

Тема 16. Ділове спілкування і риторика у професійній діяльності керівника соціального закладу

Ділове спілкування – засіб управлінського впливу. Ділове спілкування у практичній діяльності організацій різних форм власності. Проблеми з питань ділового спілкування у підприємстві, комунікації в конфліктних ситуаціях. Етика й етикет виступу оратора-керівника в нестандартній ситуації.

Теми практичних занять

Тема 1. Ділове спілкування як навчальна дисципліна та її завдання

Використання набутих знань з етики й психології спілкування у майбутній професійній діяльності й особистому житті.

Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування

Обговорення питань «гуманістичної етики» і «гуманістичної психології», близькості їхніх ідей нашому суспільству й кожному з нас.

Тема 5. Взаємодія та взаєморозуміння у контексті етики і культури ділового спілкування

Знання подолання бар'єрів па шляху до взаєморозуміння.

Тема 8. Ділове спілкування як засіб управлінського впливу. Ділова нарада як вид організації ділового спілкування групи

Здатність щодо проведення ділових нарад і засідань, організації прийому відвідувачів, вміння проводити перемовини.

Тема 9. Риторика як наука і навчальна дисципліна

Знання ролі риторики в житті людини; здатність до застосування афоризмів, крилатих висловлювань тощо у спілкуванні керівника з підлеглими.

Тема 12. Майстерність публічного виступу

Знання етикетних формул, які варто вживати на початку та наприкінці промови (академічної, політичної тощо).

Тема 15. Оратор і аудиторія

Здатність впливати на аудиторію під час виголошення промови.

Тема 16. Ділове спілкування і риторика у професійній діяльності керівника соціального закладу

Здатність впливати на співрозмовників під час проведення ділових зустрічей.

Теми лабораторних робіт

Лабораторні роботи в рамках дисципліни не передбачені.

Самостійна робота

Тема 2. Спілкування як науково-практична проблема

Етика й культура спілкування в пам'ятках історії та літератури. Початок формування в Україні наукової думки про спілкування. Дослідження етики й культури спілкування на сучасному етапі. Напрями вивчення культури та етики спілкування в Україні

Тема 4. Культура мовлення ділової людини

Особливості усного мовлення. Помилки, яких необхідно уникати. Доречність мовлення. Виразність мовлення.

Тема 6. Моральна культура спілкування та службовий етикет

Моральна культура спілкування як складова загальнолюдської культури. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. Службовий етикет і його правила. Правила поведінки службовців. Норми поведінки керівника. Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами.

Тема 7. Способи ділового спілкування

Повідомлення як спосіб спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування. Маніпулювання й актуалізація. Моделі спілкування. Стили спілкування. Стратегії й тактики спілкування.

Тема 10. Історія риторики

Виникнення й розвиток риторики в Давній Греції. Ораторське мистецтво в Середні віки. Особливості розвитку риторики в епоху Відродження. Ораторське мистецтво в Європі Нового часу. Розвиток ораторського мистецтва в Україні.

Тема 11. Риторична промова як вид усної комунікації

Публічна риторична промова та її основні характеристики. Структура публічної промови. Роди й види риторичної промови.

Тема 13. Логіко-емоційні засади промови. Елементи художності та літературні прийоми в мові оратора

Логічні засади промови. Психологічні основи публічного виступу. Основні способи переконування. Поняття про художній образ. Звуковий рівень тексту. Лексичний рівень тексту. Синтаксичний рівень тексту. Стилiстичний рівень тексту.

Тема 14. Елементи художності та літературні прийоми в мові оратора

Поняття про художній образ. Звуковий рівень тексту. Лексичний рівень тексту. синтаксичний рівень тексту. Стилiстичний рівень тексту.

Індивідуальні завдання

Реферат

1. Етика й культура спілкування в пам'ятках історії та літератури.
2. Культура та етика спілкування керівника соціального закладу.
3. Помилки, яких необхідно уникати керівника соціального закладу у роботі з підлеглими.
4. Етичні норми мовленнєвої поведінки керівника соціального закладу.
5. Ефективні стратегії спілкування керівника соціального закладу.
6. Моральна культура спілкування як складова загальнолюдської культури.
7. Моральні цінності як основа гуманістичного спілкування.
8. Моральна культура спілкування у процесі добору стратегії й тактики спілкування.
9. Етика й етикет виступу оратора-керівника в нестандартній ситуації.
10. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.
11. Розвиток ораторського мистецтва в Україні на сучасному етапі.
12. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
13. Моральні норми й принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування керівника соціального закладу.
14. Культура мовлення ділової людини.
15. Культура сприймання публічного виступу.
16. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння.
17. Службовий етикет і його правила.
18. Повідомлення як спосіб спілкування.
19. Ділове спілкування як засіб управлінського впливу.
20. Проведення ділових нарад і засідань.
21. Вимоги до невербальних засобів промовця.
22. Мистецтво ведення переговорів.
23. Способи впливу на людей під час спілкування.
24. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил.
25. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.

Література та навчальні матеріали

Основна література

1. Абрамович С.Д. Риторика / С.Д. Абрамович, М.Ю. Чікарькова. – Львів: Світ, 2001.
2. Бабич Н.Д. Практична стилістика і культура української мови / Н.Д. Бабич – Львів: ЛНУ ім. Івані Франка, 2000. – 236 с.
3. Вандишев В.М. Риторика. Екскурс в історію вчень і понять / В.М. Вандишев. – К.: Кондор, 2003.
4. Грень Л. М., Панфілов Ю. І. Ділове спілкування – невід'ємна складова управлінської діяльності керівника соціального закладу. Вісник Національного технічного університету «ХПІ». Сер.: Актуальні проблеми розвитку українського суспільства: зб. наук. пр. – Харків : НТУ «ХПІ», 2023. – № 1. – С. 35-42.
5. 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.
6. Загнітко А.П. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А.П. Загнітко, І.Г. Данилюк – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2006. – 480 с.
7. Зубков М.Г. Сучасна українська ділова мова / М.Г. Зубков. – 8 -ме вид., випр. – Харків: СПД ФО Співак Т.К., 2006. – 448 с.

- Корнева Л.М. Риторика: навч.-метод. посібн. / Л.М. Корнева. – Полтава, 2005.
8. Максименко В.Ф. Сучасна ділова українська мова /В.Ф. Максименко. - Харків: ТОР-СІНГ ПЛЮС, 2006. – 448 с.
9. Мацько Л.І. Культура української фахової мови: навч. посіб. / Л.І.Мацько, Л.В. Кравець- К.: ВЦ «Академія», 2007. – 360 с.
10. Пазяк О.М. Українська мова і культура мовлення: навч. посіб. / О.М.Пазяк, Г.Г.Кисіль. – К.: Вища школа, 1995. – 239 с.
11. Романовський О. Г., Пономарьов О. С., Лапузіна О. М. Ділова етика: Навчальний посібник. – Харків: НТУ “ХПІ”, 2006. – 364 с.
- Сагач Г.М. Золотослів: навч. посіб / Г.М. Сагач. – К.: Райдуга, 1993.
12. Чибісова Н.Г. Риторика / Н.Г. Чибісова, О.І. Тарасова. – К.: Центр навчальної літератури, 2003.
13. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів Л.В. / Ф.І. Хміль. – К.: «Академ-видав», 2004. – 280 с.
14. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: навчальний посібник / С.В. Шевчук. – К.: Літера ЛТД, 2001. - 480 с.

ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА

15. Грень Л.М., Грибко О.В. Комунікативний компонент лідерського потенціалу державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування: шляхи формування. Вісник Національного технічного університету «ХПІ». Сер.: Актуальні проблеми розвитку українського суспільства: зб. наук. пр. – Харків : НТУ "ХПІ", 2021. – № 2. – С. 33-38.
16. Грень Л.М., Хазієв А.В. Вдосконалення змісту підготовки магістра сфери соціального забезпечення: комунікативний аспект. Україна і світ: гуманітарно-технічна еліта та соціальний прогрес: Матеріали міжнар.наук.-теор. конференції студ. та аспір. 14–15 квітня 2023 року: - Харків: НТУ „ХПІ”, 2023. – 540 с. С. 203-205.
17. Костюк Г.С. Навчально-виховний процес і психічний розвиток особистості / За ред. Л.М.Проколієнко. – К., 1989.
18. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посіб. – К., 1997.
19. Романовський О. Г., Пономарьов О. С. Стиль керівництва і психологічні риси особливості професійного керівника: Навчальний посібник. – Харків: ХДПУ, 2000. – 28 с.
20. Романовський О.Г., Грень Л.М., Грибко О.В., Грабар Н.С., Хмиров І. М. Черкашин А. І. Управління професійним розвитком кадрового потенціалу органів державної влади: Монографія. Х.: НТУ "ХПІ", 2022. 314 с.
<http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/63059>
21. Томан І. Мистецтво говорити / Іржі Томан. – К.: Політвидав України, 1996.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

22. <http://un.org>
23. <http://uncf.com.ua>

Система оцінювання

Критерії оцінювання успішності студента та розподіл балів

Підсумкова оцінка розраховується як сума балів за такими критеріями:

Активність при вивченні тем на лекціях -
4*5=20 балів

Робота на практичних заняттях за темами:
4*5=20 балів

Самостійна робота за темами:
4*5=10 балів

Індивідуальне завдання=10 балів

Поточне тестування=20 балів

Залік =20 балів

Критерії оцінювання підсумкового заліку:

Критерії оцінювання	Бали
Глибоке знання навчального матеріалу. Можуть бути незначні неточності	20-18
Глибокий рівень знань в обсязі обов'язкового матеріалу. Відповіді можуть містити певні неточності	17-15
Міцні знання матеріалу, що вивчається, та його практичного застосування. Відповіді можуть бути не повними, з незначними помилками	14-12
Знання основних фундаментальних положень. Відповіді містять деякі помилки.	9-11
Знання основних фундаментальних положень матеріалу. Незнання окремих (непринципових) питань з матеріалу дисципліни	6-8
Знання та вміння фрагментарні, слабкі	3-5
Відсутність знань значної частини матеріалу	0-2

Шкала оцінювання

Сума балів	Національна оцінка	ECTS
90-100	Відмінно	A
82-89	Добре	B
75-81	Добре	C
64-74	Задовільно	D
60-63	Задовільно	E
35-59	Незадовільно (потрібне додаткове вивчення)	FX
1-34	Незадовільно (потрібне повторне вивчення)	F

Норми академічної етики і політика курсу

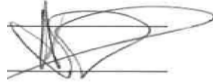
Студент повинен дотримуватися «Кодексу етики академічних взаємовідносин та доброчесності НТУ «ХПІ»»: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводиться до співробітників дирекції інституту.

Нормативно-правове забезпечення впровадження принципів академічної доброчесності НТУ «ХПІ» розміщено на сайті: <http://blogs.kpi.kharkov.ua/v2/nv/akademichna-dobrochesnist/>

Погодження

26.06..2023

Силабус погоджено



Завідувач кафедри
Олександр
РОМАНОВСЬКИЙ

Дата погодження, підпис



Гарант ОП
Лариса ГРЕНЬ