

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра психології

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор ННІ неперервної освіти і туризму
проф. Іван ГРИЦЕНКО
_____ 2023 р.



РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри психології
протокол № 13 від «30» травня 2023 р.
В.о. завідувача кафедри
доц. Ірина МАРТИНЮК

«РОЗГЛЯНУТО»
Гарант ОП «Готельно-ресторанна
справа» (ОС «Бакалавр»)
доц. Ірина КУДІНОВА

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РИТОРИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанний бізнес»

Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

ННІ неперервної освіти і туризму

Розробник: кандидат педагогічних наук, доцент кафедри психології
Людмила ОМЕЛЬЧЕНКО

Київ – 2023

1. Опис навчальної дисципліни
«Риторика та психологія спілкування»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, ступінь вищої освіти		
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»	
Ступінь вищої освіти	Бакалавр	
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота)		
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	3	
Семестр	5	
Лекційні заняття	30 год	
Практичні, семінарські заняття	30 год	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	90 год	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних	4 год	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Мета курсу: формування знань студентів про психологічні особливості спілкування та міжособистісної взаємодії, розвиток навичок ефективного спілкування як професійної якості, необхідної для практичної діяльності майбутніх фахівців сфери туризму.

Завдання курсу полягає в розкритті психологічних особливостей та закономірностей спілкування як складного психологічного явища, що постає в результаті взаємодії людей; розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців, зокрема їхніх умінь ефективного спілкування, розуміння станів і намірів людей за їхніми вербальними та невербальними повідомленнями, аналізу конкретних ситуацій спілкування; мотивації студентів до самоаналізу, професійного самовдосконалення.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є психологічні особливості процесів комунікації, що розглядаються з погляду взаємодії особистості та суспільства.

У результаті вивчення курсу студенти повинні оволодіти такими програмними компетентностями:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК4. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК5. Соціальна відповідальність та екологічність мислення.

ЗК6. Здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел.

ЗК7. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань.

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій.

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою

ЗК11 Здатність спілкуватися іноземною (ними) мовою (мовами).

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії, уміння працювати автономно та в команді.

Фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

ФК2. Уміння застосовувати фахові знання на практиці.

ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації ..

ФК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПРН04. Пояснювати особливості організації рекреаційнотуристичного простору.

ПРН16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

3. Програма та структура навчальної дисципліни для: повного терміну денної форми навчання

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	Денна форма							Заочна форма						
	Тиждень і	Усього годин	у тому числі					Усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	ср		л	п	лаб	інд	ср	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Змістовий модуль 1. Риторика														
Тема 1. Риторика як наука і мистецтво	1	8	2	2			4							
Тема 2. Історія риторики	2	8	2	2			4							
Тема 3. Інвенція	3	9	2	2			5							
Тема 4. Диспозиція	4	9	2	2			5							
Тема 5. Елокуція	5	8	2	2			4							
Тема 6. Меморія	6	8	2	2			4							
Тема 7. Акція	7	8	2	2			4							
Разом за модулем 1		58	14	14			30							
Змістовий модуль 2. Психологія взаємодії														
Тема 8. Спілкування як феномен психології	8	8	2	2			4							
Тема 9. Комунікація. Контекст комунікації	9	8	2	2			4							
Тема 10. Засоби спілкування	10	8	2	2			4							
Тема 11. Чинники ефективного спілкування	11	8	2	2			4							
Тема 12-13. Форми впливу на партнера спілкування	12-13	14	4	4			6							
Тема 14. Міжособистісна взаємодія	14	8	2	2			4							
Тема 15. Налагодження взаєморозуміння між співрозмовниками	15	8	2	2			4							

Разом за модулем 2		62	1 6	1 6			3 0						
Усього годин		150	3 0	3 0			6 0						

4. Теми практичних занять

П №	Назва теми	Кількість годин
1	Тренування вміння виразного виголошення промови	2
2	Аналіз концепції промови	2
3	Розвиток уміння формувати концепцію промови	2
4	Розвиток уміння запам'ятовувати промову	2
5	Формування тіла промови	2
6	Виголошення промови	2
7	Розвиток уміння аналізу комунікативного акту	2
8	Розвиток умінь створення та інтерпретації вербальних та невербальних повідомлень	2
9	Розвиток уміння активного слухання	2
10	Аналіз форм впливу на співрозмовника	2
11	Протидія маніпулятивному впливу	2
12	Властивості особистості, що впливають на ефективність спілкування	2
13	Аналіз структури міжособистісної взаємодії	2
14	Аналіз ефектів міжособистісного сприймання	2
15	Психологічні особливості професійного спілкування працівника сфери обслуговування	2

5. Теми самостійної роботи

П №	Назва теми	Кількість годин
1	Історія риторики	6
2	Аналіз концепцій промов провідних світових упливовців	6
3	Створення плану-конспекту власної промови	6
4	Створення тіла переконувальної промови	6
5	Значення гумору в контексті промови	6
6	Засоби урізноманітнення промови	6
7	Значення спілкування в психічному розвитку особистості	6
8	Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання	6
9	Техніка «Я-повідомлення»	6
10	Прийоми ефективної протидії маніпулятивному впливу	6
11	Розвиток емпатійності фахівця сфери обслуговування	6
12	Передкомунікаційне орієнтування	6
13	Соціальна перцепція	6
14	Феномени соціальної перцепції	6
15	Особливості бесіди як цілеспрямованого діалогу	6

6. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами

Контрольні питання

1. Промова. Діалогічне мовлення
2. Інвенція як розділ риторики. Поняття про стратегію оратора.
3. Промова як дослідження. Вибір теми відповідно до індивідуальних нахилів та інтересів промовця.
4. Типи промов за знаковим оформленням та закріпленням.
5. Концепція промови: предмет, тема і теза промови, її мета і завдання. Аналіз аудиторії. Урахування особливостей аудиторії, перед якою заплановано виступ.
6. Диспозиція та аргументація
7. Виклад: моделі та методи викладу. Збір матеріалу та складання плану-конспекту. Розгортання теми і тези промови: топіка та аргументи.
8. Моделі впорядкування матеріалу в топосі промови: переваги та недоліки.
9. Методи розгортання повідомлення: хронологічний та дедуктивний, індуктивний, аналогічний, стадійний, концентричний.
10. Аргумент: поняття та види. Логічні аргументи – силогізми.
11. Психологія спілкування: становлення та взаємозв'язок з іншими галузями
12. Методологічні підходи до інтерпретації спілкування
13. Спілкування як потреба
14. Спілкування як цінність
15. Цілі, функції та види спілкування
16. Процес комунікації
17. Концепції комунікації
18. Структура процесу комунікації
19. Функції, види і форми комунікації
20. Принципи комунікації
21. Комунікативна компетентність
22. Вербальні засоби спілкування
23. Невербальні засоби спілкування
24. Поняття про ефективне спілкування
25. Критерії ефективного спілкування
26. Зовнішні чинники ефективного спілкування
27. Активне слухання в процесі спілкування
28. Поняття про психологічний вплив
29. Неімперативні прямі форми впливу
30. Імперативні форми прямого впливу
31. Поняття про маніпуляцію
32. Психологічні ознаки маніпуляційного впливу
33. Маніпулятивні технології
34. Способи (прийоми) маніпулятивного впливу
35. Захист від маніпулятивного впливу

36. Поняття про форму спілкування.
37. Психологічні особливості спілкування людей юнацького віку
38. Психологічні особливості спілкування людей похилого віку
39. Типи ситуацій взаємозв'язку людей. Психологічні ефекти взаємодії людей
40. Контексти міжособистісної взаємодії
41. Сценарії взаємодії
42. Простір міжособистісної взаємодії
43. Психологічні ефекти міжособистісної взаємодії людей
44. Теорія міжособистісних відносин В. Шутца
45. Афіліація
46. Остракізм. Самотність
47. Установлення відносин
48. Сутність взаєморозуміння. Сприймання партнера
49. Самопрезентація
50. Вивчення та розуміння партнера по спілкуванню
51. Знайомство. Приятельство. Симпатія
52. Прихильність. Дружба
53. Любов. Кохання
54. Ділове спілкування
55. Уміння, що визначають ефективність спілкування
56. Особливості спілкування в системі «оператор-клієнт»
57. Методи завоювання уваги
58. Формування комунікативної культури працівника сфери обслуговування
59. Стилi та моделі спілкування
60. Причини непорозумінь, що виникають у міжособистісному спілкуванні.

Національний університет біоресурсів і природокористування України

ННІ
 Освітній ступінь
 Спеціальність
 Форма навчання
 Семестр, курс
 Навчальна дисципліна

Неперервної освіти та туризму
Бакалавр
 241 «Готельно-ресторанна справа»
 5 семестр, курс 3
Риторика та психологія спілкування

Затверджено на засіданні кафедри
психології
 (назва кафедри)

Протокол № 13 від «30» травня 2023 р.

В.о. завідувача кафедри _____ Ірина МАРТИНЮК
 (підпис) (прізвище та ініціали)
 Екзаменатор _____ Людмила ОМЕЛЬЧЕНКО
 (підпис) (прізвище та ініціали)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ			
ОС «Бакалавр» Спеціальність 241 «Готельно-ресторанний бізнес» ОП «Готельно-ресторанний бізнес»	Кафедра <u>Психології</u> 2023-2024 н. р.	ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1 з дисципліни <u>«Риторика та психологія спілкування»</u>	Затверджую Зав. кафедри _____ (підпис) <u>Ірина МАРТИНЮК</u> _____ 2023 р.
Екзаменаційні запитання			
1. Чинники, що визначають ефективність спілкування			
2. Методи запам'ятовування промови			
Тестові завдання різних типів			
1. Допишіть визначення: Різні положення очей, губ, повік, брів називають _____.			
2. Прояв емпатії у спілкуванні передбачає а) Відхід від власних установок, переживань, реагування на почуття іншого; б) Зосередження уваги на аналізі думок, символів повідомлення реципієнта; в) Зосередження уваги на ставленнях та думках, що виникають, у результаті декодування повідомлення співрозмовника; г) Прагнення висловити партнеру підтримку навіть тоді, коли не маєш повного уявлення про ситуацію, яку він пережив.			
3. Установіть відповідність між видом повідомлення та його сутністю			
	Сутність		Вид
1	неусвідомлене кодування повідомлень	А	сконструйоване
2	розмовні вислови, отримані нами з минулого досвіду і відповідні цій ситуації	Б	спонтанне

3	повідомлення, які кодуються безпосередньо в цей момент, щоб відреагувати на незнайому ситуацію	В	сценарне
---	--	---	----------

4 Установіть відповідність між галуззю науки та сутністю її зв'язку із психологією спілкування:

Галузь науки	Сутність
1 Медицина	А психологічні особливості стилів спілкування, ефективність міжособистісного спілкування, психологічні особливості формування комунікативної компетентності особистості, урахування вікових психологічних особливостей у процесі спілкування, інтерактивне спілкування
2 Педагогіка	Б особливості соціального сприймання та їх врахування у процесі створення попиту на продукцію
3 Соціологія	В спілкування як сфера соціалізації особистості
4 Маркетинг	Г вплив порушених комунікацій на формування психічних розладів

5. Людина сидить за столом, дивиться прямо, відкрито, руки поставила на стіл на лікті, сплівши пальці «замком». Це поза:

- втечі;
- зухвалої самовпевненості;
- готовності слухати;
- прихованої зацікавленості;
- критичної оцінки.

6. Назвіть три складові успішного переконання за Д. Масером: _____, _____, _____.

7. Прояв емпатії у спілкуванні передбачає

- Відхід від власних установок, переживань, реагування на почуття іншого;
- Зосередження уваги на аналізі думок, символів повідомлення реципієнта;
- Зосередження уваги на ставленнях та думках, що виникають, у результаті декодування повідомлення співрозмовника;
- Прагнення висловити партнеру підтримку навіть тоді, коли не маєш повного уявлення про ситуацію, яку він пережив.

8. Почати своє переконання із озвучення суджень, з якими реципієнт погоджується – це один зі способів:

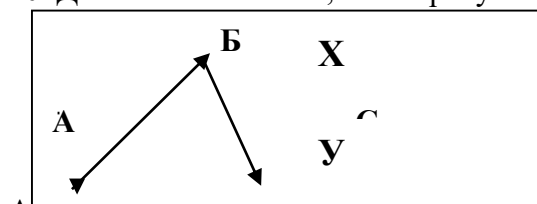
- Створення ефекту ореолу
- Створення враження компетентності
- Створення враження нав'язливості
- Посилення спротиву співрозмовника
- Моментального переконання співрозмовника

9. Установіть відповідність між законом риторики та його сенсом

	Назва		Сутність закону
1	Закон ступеневої послідовності	А	усім етапам підготовчої роботи до виступу мають передувати задум, ідея і створення концепції для реалізації цієї ідеї
2	Концептуальний закон	Б	є основою ідеомовленнєвого циклу, забезпечує йому системність і єдність мисленно-мовленнєвої діяльності, спрямованої на підготовку і виголошення промов
3	Тактичний закон	В	потребує від оратора вивчення соціально-демографічних, суспільно-психологічних та індивідуально-особистісних

			ознак аудиторії з метою наступного забезпечення контакту з аудиторією в процесі виступу
4	Закон моделювання аудиторії	Г	полягає в конкретизації дій для подальшої реалізації стратегії

10. Допишіть елементи, яких бракує схемі



A –
B –
C –
X –
Y –

7. Методи навчання

Методи організації навчальної діяльності студентів: лекція, практичне заняття, самостійна робота, консультація.

Словесні методи навчання: лекція, пояснення, розповідь, бесіда, інструктаж.

Наочні методи навчання: спостереження, ілюстрація, демонстрація.

Практичні методи навчання: вправи, графічні роботи.

Методи навчання залежно від типу пізнавальної діяльності студентів: інформаційно-рецептивний, репродуктивний, проблемний, частково-пошуковий (евристичний).

Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: ділові та рольові (драматизація) ігри, дискусії і диспути, студентські наукові конференції, створення ситуації емоційно-моральних переживань, створення ситуації пізнавальної новизни та зацікавленості.

8. Методи контролю

Поточний контроль знань студентів проводиться в усній формі (опитування за результатами опрацьованого матеріалу, дискусії, професійно-орієнтовані завдання); проміжний контроль (тестування по завершенню опанування модуля) у письмовій формі; підсумковий контроль знань у вигляді екзамену в письмовій формі, з подальшою усною співбесідою.

9. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» зі змінами від 26.04.2023 р. протокол № 10 табл. 1.

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	Екзаменів	Заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + R_{\text{ат}}$.

10. Методичне забезпечення

1. Омельченко Л.М. Психологія спілкування: ЕНК. К.: НУБіП, 2020. URL: <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=2212>

11. Рекомендовані інформаційні джерела

Основні

1. А1. Колотілова Н.А. Риторика. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 232 с.
2. Куньч З., Городиловська Г., Шмілик І. Риторика. Львів: Львівська політехніка, 2017. 496 с.
3. Мацько Л.І., Мацько О.М. Риторика: Навч. посібник. Київ: Вища шк., 2003. 311 с.
4. Омельченко Л.М. Риторика та психологія спілкування. Практикум: навчальний посібник. Київ: НУБіП України, 2017. 156 с.
5. Онуфрієнко Г. Риторика. Київ: ЦУЛ, 2019. 625 с.
6. Психологія спілкування: навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. Харків: НФаУ, 2018. 140 с.
7. Психологія спілкування: навч. посіб. / за заг. ред. Л. О. Савенкової. Київ: КНЕУ, 2015. 309 с.
8. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
9. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. 2-ге вид., випр. та доп. Київ: ВД «Професіонал», 2007. 464 с.

Допоміжні

1. Берн Е. Ігри, у які грають люди. Харків: Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2016. 256 с..
2. Головаха Є.І. Психологія людського взаєморозуміння. К.: Україна – Інститут соціології НАН України, 2002. 223 с.
3. Максименко С.Д., Забродський М.М. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування). С.Д., Максименко М.М. Забродський. Київ 2005.
4. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: Навчальний посібник. – Київ: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
5. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. / Лариса Володимирівна Засекіна, Тетяна Володимирівна Пастрик. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.
6. Піз А. Піз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання. Київ: КМ-БУКС. 2021. 416 с.
7. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 336 с.
8. Чалдині Р. Психологія впливу-2. Харків: Клуб сімейного дозвілля. 2021. 400 с.
9. Щербан Т.Д. Психологія навчального спілкування: Монографія. Київ: Міленіум, 2004. 346 с. Ekman, P. (2003). Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life. 320 p.
10. Myers D. G. (2002). Social Psychology. McGraw-Hill. 656 p.
11. Verderber R., Verderber K. (1999). Communicate! Wadsworth. 494 p.

12. Covey C., Manson D. (2019) Communication Psychology. Paperback. 253 p.

Інформаційні ресурси

1. Демонстраційна лекція Пола Екмана URL: https://www.youtube.com/watch?v=axgAMNf4e_k (дата звернення 30.06.2020)
2. Коновалова Олена. Дикція. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Yg7mZ5Ka2Mk> (дата звернення 05.05.2023).
3. Демонстраційна лекція Пола Екмана URL: https://www.youtube.com/watch?v=axgAMNf4e_k (дата звернення 30.06.2023)
4. Опитувальник міжособистісних стосунків ОМО/FIRO URL: <https://psytests.org/interpersonal/omofiro.html> (дата звернення 01.06.2023)
5. Піз Аллан і Барбара. Мова стосунків (Чоловік та жінка) URL: <http://psy.piter.com/library/?tp=2&rd=5&l=257> (дата звернення 01.06.2023)
6. Стюарт Й., Джойнс В. Життєвий сценарій. Бібліотека PSYLIB URL: <http://psylib.org.ua/books/stewj01/index.htm> (дата звернення 01.06.2023)
7. The Oxford Handbook of Rhetorical Studies. URL: <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199731596.001.0001/oxfordhb-9780199731596> (дата звернення 15.05.2023).