

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра психології
Кафедра туристичного та готельно – ресторанного бізнесу і консалтинг

Директор ННІ неперервної освіти і туризму



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

д.е.н. Ковальова О.В.

« 26 » вересня 2021 р.

«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної
справи та туризму

Протокол № 1 від « 26 » вересня 2021 р.

Завідувач кафедри

д.е.н., професор, Левицька І.В.

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»

к.е.н., доцент Гопкало Л.М.

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 – 2021

1. Опис навчальної дисципліни
«Риторика та психологія спілкування»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, ступінь вищої освіти		
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»	
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанний бізнес»	
Ступінь вищої освіти	Бакалавр	
Освітня програма	«Готельно-ресторанний бізнес»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	180	
Кількість кредитів ECTS	6	
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	150 год	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних	4 год	

2. Мета та завдання 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 навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- основні поняття загальної риторики;
- прийоми словесної наочності;
- етапи підготовки усної промови;
- критерії оцінки промови
- методологічні підходи до трактування спілкування;
- сутність процесу спілкування, його структуру;
- психологічні функції спілкування;
- особливості формування і функціонування механізмів і засобів спілкування у їх взаємозалежності із функціями спілкування, особливостями особистості;
- розвиток спілкування в онтогенезі;
- взаємозв'язок спілкування з іншими аспектами психічного життя людини та особливостями особистості;
- психологічні способи впливу в процесі спілкування;
- техніки й прийоми спілкування, правила слухання, ведення бесіди, переконання;
- базові засади професійного спілкування фахівця сфери обслуговування;

уміти:

- уміти вільно, точно, тактовно висловлювати власну думку;
- аналізувати та оцінювати комунікативну діяльність співрозмовника;
- застосовувати техніки і прийоми ефективного спілкування в професійній діяльності;
- використовувати прийоми саморегуляції поведінки в процесі міжособистісного спілкування.

оволодіти такими програмними компетентностями:

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.

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

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

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Усього	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
Змістовий модуль 1. Риторика												
Тема 1. Риторика як наука і мистецтво	6	2	2			2						
Тема 2. Історія риторики	6	2	2			2						
Тема 3. Інвенція	6	2	2			2						
Тема 4. Диспозиція	6	2	2			2						
Тема 5 Елокуція	6	2	2			2						
Тема 6. Меморія	6	2	2			2						
Тема 7. Акція	7	2	2			3						
Разом за модулем 1	43	14	14			15						
Змістовий модуль 2. Психологія взаємодії												
Тема 8. Спілкування як феномен психології	6	2	2			2						
Тема 9. Комунікація. Контекст комунікації	6	2	2			2						
Тема 10. . Засоби спілкування	6	2	2			2						
Тема 11 Чинники ефективного спілкування	6	2	2			2						
Тема 12-13. Форми впливу на партнера спілкування	11	4	4			3						
Тема 14 Міжособистісна взаємодія	6	2	2			2						
Тема 15 Налагодження взаєморозуміння між співрозмовниками	6	2	2			2						
Разом за модулем 2	47	16	16			15						
Усього годин	90	30	30			30						

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	
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. 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. Стили та моделі спілкування
- 60. Причини непорозумінь, що виникають у міжособистісному спілкуванні.

Національний університет біоресурсів і природокористування України

ННІ	<u>Неперервної освіти та туризму</u>
Освітній ступінь	<u>Бакалавр</u>
Спеціальність	<u>242 «Туризм»</u>
Форма навчання	
Семестр, курс	<u>5 семестр, курс 3</u>
Навчальна дисципліна	<u>Риторика та психологія спілкування</u>

Затверджено на засіданні кафедри психології
(назва кафедри)

Протокол № 12 від «20» травня 2022 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 <u>«Бакалавр»</u> Спеціальність <u>241 «Готельно-ресторанний бізнес»</u>	Кафедра <u>Психології</u> 2022-2023 н. р	ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1 з дисципліни <u>«Риторика та психологія спілкування»</u>	Затверджую Зав. кафедри (підпис) Ірина Мартинюк 2022 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:

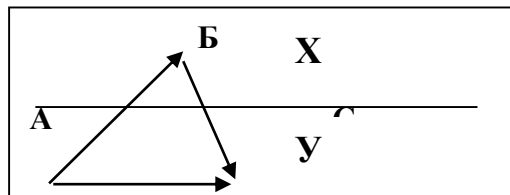
- Створення ефекту ореолу
- Створення враження компетентності
- Створення враження нав'язливості
- Посилення спротиву співрозмовника
- Моментального переконання співрозмовника

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



А –
Б –
С –
Х –
У –

6. 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.

7. 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.

8. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання студента відбувається згідно з положенням «Про екзамени та заліки в НУБіП України» від 27.12.2019 р. протокол № 5 табл. 1.

Рейтинг здобувача вищої освіти, 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 $R_{\text{ат}}$ (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

9. Методичне забезпечення

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

10. Рекомендована література

Основна

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Риторика: Навч. посібник. Львів: Світ, 2001. 240 с.
2. Дунець Л.М. Психологія спілкування: навч. посіб. для студ. спец. «Соціальна педагогіка» та «Практична психологія». Хмельницький [б.в.], 2003. 142 с.
3. Куньч З., Городиловська Г., Шмілик І. Риторика. Львів: Львівська політехніка, 2017. 496 с.
4. Москаленко В. В. Соціальна психологія: підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.
5. Омельченко Л.М. Психологія спілкування. Київ: Ліра, 196 с.
6. Онуфрієнко Г. Риторика. К. ЦУЛ, 2019. 625 с.
7. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: підручник: У 2 кн. Кн. 1. Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ: Либідь, 2004. 576 с.
8. Основи соціальної психології: Навчальний посібник / За ред.. М. М. Слюсаревського. Київ: Міленіум, 2008. 495 с.
9. Психологія спілкування: навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. Харків: НФаУ, 2018. 140 с.
10. Психологія спілкування: навч. посіб. / за заг. ред. Л. О. Савенкової. Київ: КНЕУ, 2015. 309 с.
11. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
12. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. 2-ге вид., випр. та доп. Київ: ВД «Професіонал», 2007. 464 с.

Допоміжна

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Москва: Форс, 2016. 288 с.
2. Бодалев А. А. Восприятие человека человеком. 2-е изд. Москва: Энциклопедист-Максимум; СПб.: Мирь, 2015. 240 с.
3. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. СПб.: Нева, М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003. 318 с.
4. Головаха Є.І. Психологія людського взаєморозуміння. К.: Україна – Інститут соціології НАН України, 2002. 223 с.
5. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. СПб.: Питер, 2009. 576 с.
6. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2001. 544 с.
7. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2016. 800 с.
8. Панкратов, В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: практическое руководство. М.: Изд-во Института психотерапии, 2006. 208 с.
9. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. Расширенная версия. М.: Эксмо, 2008. 448 с.
10. Экман П. Психология лжи. СПб.: Питер, 2007. 270 с.

11. Covey C., Manson D. Communication Psychology. Paperback. 2019. 253 p.

11. 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 05.05.2022).
3. Лекція Донцова О.І. Психологія спілкування і вербальна комунікація URL: [hpsihologiya/psihologiya_obweniya_i_verbalnaya_kommunikaciya/](https://psihologiya.com.ua/psihologiya-obweniya-i-verbalnaya-kommunikaciya/) (дата звернення 01.06.2020).
4. Методика діагностики межличностных отношений (адаптация Л.М. Собчик) URL: <https://psylist.net/praktikum/dmo02.htm> (дата звернення 01.06.2020).
5. Мистецтво публічного виступу. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=SdpDuECR6z8> (дата звернення 03.05.2022).
6. Опросник межличностных отношений ОМО/FIRO URL: <https://psytests.org/interpersonal/omofiro.html> (дата звернення 01.06.2021)
7. Пиз Аллан и Барбара. Язык взаимоотношений (Мужчина и женщина) URL: <http://psy.piter.com/library/?tp=2&rd=5&l=257> (дата звернення 01.06.2020)
8. Стюарт Й., Джойнс В. Жизненный сценарий. Бібліотека PSYLIB URL: <http://psylib.org.ua/books/stewj01/index.htm> (дата звернення 01.06.2021)
9. The Oxford Handbook of Rhetorical Studies. URL: <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199731596.001.0001/oxfordhb-9780199731596> (дата звернення 15.05.2022).