



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Риторика та психологія спілкування»

Ступінь вищої освіти – Бакалавр
Спеціальність **241 «Готельно-ресторанний бізнес»**
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
Рік навчання 3, семестр 5
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС 4
Мова викладання українська

Лектор курсу
Контактна інформація
лектора (e-mail)
Сторінка курсу в eLearn

Омельченко Людмила Миколаївна
omelchenko2006@nubip.edu.ua

<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=801>

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія спілкування – дисципліна, що є обов'язковим компонентом освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес». Мета навчального курсу: розвиток комунікативної компетентності студентів як підґрунтя ефективного виконання професійної діяльності, формування психологічної готовності до налагодження міжособистісних та ділових стосунків. Вивчаючи курс, студенти матимуть змогу: осмислити теоретичні основи комунікації та процесу підготовки й виголошення промови, збагнути, яке значення мають набуті знання в процесі оволодіння практичними навичками та вміннями, опанувати низку практичних навичок, що становитимуть підґрунтя професійної діяльності. Основні форми організації навчальної діяльності студентів: лекції, практичні заняття з елементами тренінгу, самостійна робота з детальним методичним супроводом. Переваги курсу: основна увага на виробленні комунікативних умінь на підґрунті теоретичних знань, можливість участі в групових формах навчальної діяльності, навчання в дії, самопізнання, планування власного саморозвитку. Форма підсумкового контролю – екзамен.

Компетентності навчальної дисципліни:

інтегральна компетентність (ІК): здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів психології спілкування, які формують концепції гостинності, і характеризується комплексністю та невизначеністю умов;

загальні компетентності (ЗК):

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання дисципліни:

ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

Тема	Год (лекц/ прак)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Модуль 1. Основи риторики				
Тема 1. Риторика як наука. Становлення та розвиток красномовства	4/4	Розуміти основні поняття риторики: вплив, оратор, аудиторія, промова, модель комунікації, дискурс, текст, мовленнєві події, мовленнєва роль, види публічних промов; модули риторики: логос, етос, пафос, топос. Уміти аналізувати та пояснювати значення риторики в професійному становленні та розвитку особистості.	1. Практичного заняття: виконання завдань на розвиток правильної вимови, виразного мовлення 2. Самостійної роботи: складанні партитури тексту притчі.	1. Перевірка завдань практичного заняття № 1 - 5 б, № 2 – 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи (ЕНК) 5 б (детальний розподіл балів за уміщено на ЕНК)
Тема 2. Інвенція	2/2	Знати: сутність понять: задум і концепція промови; ознаки аудиторії: соціально-демографічні, соціально-психологічні та індивідуально-особистісні. Уміти: розробляти послідовність дій у процесі формування концепції промови, враховувати ознаки аудиторії у процесі розробки концепції промови.	1. Практичного заняття: завдання на розробку концепції промови – визначення предмету, проблеми, мети, основного кола питань, ключових слів. 2. Самостійної роботи: розробка концепції власної промови	1. Перевірка завдань практичного заняття № 3 – 5 б. 2. Самостійної роботи – 5 б.
Тема 4. Диспозиція	2/2	Знати: моделі розгортання промови: методи, що застосовуються у процесі моделювання промови, основні вимоги до аргументів. Розуміти сутність критерію релевантності у викладі. Уміти застосовувати Техніки ефективного переконання.	1. Практичного заняття: завдання на визначення техніки та методів аргументації, створення моделі промови. 2. Самостійної роботи: підбір аргументів на доведення тези власної промови	1. Перевірка завдань практичних занять № 4 – 5 б. 2. Самостійної роботи – 10 б.
Тема 5. Елокуція	2/2	Знати: теорії мовлення: рівневі, циклічні, еквіфінальні; чинники мовлення й текстотворення; зміст елокутивної роботи: номінування, граматикалізація, основні тропи. Уміти створювати текст промови.	1. Практичного заняття: участь у дебатах. 2. Самостійної роботи: створення тіла власної промови	1. Перевірка завдань практичного заняття – 5 б. 2. Самостійної роботи – 5 б.
Тема 6. Меморія	2/2	Знати: способи запам'ятовування промови, особливості та закономірності процесу запам'ятовування. Уміти застосовувати мнемонічні прийоми для запам'ятовування власної промови.	1. Практичного заняття: виконання завдань на розвиток уміння запам'ятовувати промову. 2. Самостійної роботи: створення карти пам'яті.	1. Перевірка завдань практичного заняття № 6 – 5 б. 2. Самостійної роботи – 5 б.

Тема 7. Акція	2/2	Розуміти сутність невербальних аспектів промови. Знати вимоги до зовнішнього вигляду оратора. Уміти аналізувати та вдосконалювати манеру виступу, розвивати власні ораторські здібності.	1. Практичного заняття: виголошення промови. 2. Самостійної роботи: аналіз власного виступу.	1. Перевірка завдань практичного заняття № 7 – 5 б. 2. Самостійної роботи – 5 б. 3. Контрольна робота 30 б
Модуль 2. Психологія спілкування				
Тема 8. Спілкування як феномен психології	2/2	Розуміти наукові підходи до спілкування; сутність поняття «спілкування»; його значення в розвитку особистості. Уміти аналізувати та пояснювати цілі, функції, рівні спілкування людини.	1. Практичного заняття: аналіз епізодів спілкування, аналіз рівнів власного спілкування 2. Самостійної роботи: аналіз значення спілкування в розвитку особистості	1. Перевірка завдань практичного заняття № 8 – 5 б. 2. Самостійної роботи – 4 б. (детальний розподіл балів за кожне завдання уміщено на ЕНК)
Тема 9. Комунікація. Контекст комунікації	2/2	Розуміти наукові концепції комунікації; сутність поняття «комунікація»; функції, види, форми комунікації. Уміти аналізувати та пояснювати структуру зазначеного процесу; принципи комунікації.	1. Практичного заняття: аналіз комунікативного процесу, самоаналіз власних комунікативних труднощів. 2. Самостійної роботи: виконання завдань на розвиток умінь передкомунікаційного орієнтування	1. Перевірка завдань практичного заняття № 9 – 5 б. 2. Самостійної роботи – 4 б.
Тема 10. Засоби спілкування	2/2	Розуміти сутність знакових систем спілкування, мовленнєвого процесу, невербальної поведінки, експресивних ознак емоційних станів людей. Уміти аналізувати особливості мовленнєвої поведінки, діагностувати стани й наміри людей за їхніми вербальними та невербальними повідомленнями.	1. Практичного заняття: самоаналіз переваг і недоліків власного мовлення, складання плану саморозвитку мовленнєвих умінь, робота над кейсом. 2. Самостійної роботи: підбір прикладів прояву комунікативних бар'єрів у спілкуванні, виконання завдань на розвиток умінь інтерпретації невербальних повідомлень людини	1. Перевірка завдань практичного заняття № 10 – 5 б. 2. Самостійної роботи – 4 б.

Тема 11. Чинники ефективного спілкування	2/2	Розуміти поняття «ефективне спілкування»; сутність підходів до його трактування. Уміти застосовувати прийоми активного слухання у процесі спілкування, приймати почуття співрозмовника, надавати словесну підтримку.	1. Практичного заняття:: формулювання уточнювальних запитань, парафразів змісту та почуттів співрозмовника, створення відповіді-підтримки та відповіді-інтерпретації співрозмовнику. 2. Самостійної роботи:: створення повідомлень, що містять прийняття почуттів іншого, словесну підтримку	1. Перевірка завдань практичного заняття № 11 – 5 б. 2. Самостійної роботи – 4 б.
Тема 12-13. Форми впливу на партнера спілкування	4/4	Розуміти сутність психологічного впливу; його значення в процесі спілкування. Уміти застосовувати методи ефективного переконання, підтримувати, втішати співрозмовника, застосовувати прийоми непрямого навіювання, способи протидії впливам.	1. Практичного заняття:: аналіз ситуацій з метою виявлення форм впливу на партнерів спілкування, участь у груповому обговоренні дискусійних питань, визначення ефективних способів переконання. 2. Самостійної роботи: аналіз ситуацій спілкування	1. 1. Перевірка завдань практичного заняття 12 – 5 б., № 13 – 5 б. 2. Самостійної роботи – 4 б.
Тема 14. Маніпуляція як форма впливу	2/2	Розуміти сутність маніпуляції як форми психологічного впливу. Уміти реалізувати стратегії та способи маніпулятивного впливу на партнера у спілкуванні, застосовувати засоби захисту від маніпулятивного впливу інших.	1. Практичного заняття:: аналіз запропонованих ситуацій спілкування, наведення прикладів застосування маніпулятивних технік із власного досвіду спілкування. 2. Самостійної роботи: завдання на розвиток вміння захищатися від маніпулятивного впливу	1. Перевірка завдань практичного заняття № 14– 5 б. 2. Самостійної роботи – 5 б.
Тема 15. Психологічні особливості взаємодії. Соціальна перцепція	2/2	Розуміти сутність понять «транзакція», «ситуація взаємодії», «его-стан», «сценарії взаємодії»; розрізняти позиції, стратегії, рівні взаємодії. Усвідомлювати сутність понять: налагодження взаємин, механізми психологічної близькості, особливості сприймання людини людиною. Уміти орієнтуватися в ситуації взаємодії, урахувати его-стани при організації взаємодії.	1. Практичного заняття:: аналіз повідомлень, підбір продовження розмов відповідно до его-стану, участь у груповій роботі над кейсом (технологія «Комунікаційний квадрат»); 2. Самостійної роботи: аналіз власних життєвих сценаріїв.	1. Перевірка завдань практичного заняття № 15– 5 б. 2. Самостійної роботи – 5 б. Контрольна робота 30 б.
Всього за навчальну роботу				70 %
Екзамен				30 %
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перекладання	Роботи, що здаються із запізненням, без поважних причин, оцінюються нижче. Перекладання модулів можливе за наявності поважних причин (наприклад, через хворобу).
--	--

Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені. У курсових роботах обов'язкова наявність коректних посилання на використану літературу.
Політика щодо відвідування:	Відвідування занять є обов'язковим. У разі наявності об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в онлайн формі за погодженням із деканом факультету).

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	Заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Рекомендовані інформаційні джерела

Основні

1. Волошенко М.О., Азаркіна О.В. Психологія спілкування: Навч. посібник. Київ: Олді Плюс, 2021. 280 с.
2. Кацавець Н.А. Риторика і психологія. Київ: Алерта, 2024. 234 с.
3. Онуфрієнко Г. Риторика. Київ: ЦУЛ, 2019. 625 с.
4. Овчиннікова А.П. Риторика як суспільно-культурне явище. Запоріжжя: Гельветика, 2020. 176 с.
5. Омельченко Л.М. Психологія спілкування. Київ: Ліра-К, 2020. 156 с.
6. Шинкарук В.Д., Теслюк В.М. Основи риторики: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2021. 320 с.

Допоміжні

1. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання. Київ: КМ-БУКС. 2021. 416 с.
2. Роудз М. Як розмовляти з ким-завгодно. Київ: Сварог, 2021. 160 с.
3. Чалдині Р. Психологія впливу-2. Харків: Клуб сімейного дозвілля. 2021. 400 с.
4. Covey S., Manson D. (2019) Communication Psychology. Paperback. 253 p.
5. Ekman, P. (2023). Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life. 320 p.
6. Myers D. G. (2019). Social Psychology. McGraw-Hill. 656 p.
7. Verderber R., Verderber K. (2020). Communicate! Wadsworth. 494 p.
8. Covey S., 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 30.05.2024).
2. Коновалова Олена. Дикція. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Yg7mZ5Ka2Mk> (дата звернення 05.05.2024).
3. Опитувальник міжособистісних стосунків ОМО/FIRO URL: <https://psytests.org/interpersonal/omofiro.html> (дата звернення 01.05.2024)
4. Піз Аллан і Барбара. Мова стосунків (Чоловік та жінка) URL: <http://psy.piter.com/library/?tp=2&rd=5&l=257> (дата звернення 01.05.2024).
5. Стюарт Й., Джойнс В. Життєвий сценарій. Бібліотека PSYLIB URL: <http://psylib.org.ua/books/stewj01/index.htm> (дата звернення 01.05.2024).
6. The Oxford Handbook of Rhetorical Studies. URL: <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199731596.001.0001/oxfordhb-9780199731596> (дата звернення 15.05.2024).

1.