

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Економічний факультет

Кафедра підприємництва, торгівлі та прикладної економіки

СИЛАБУС

НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ ТА ПЕРЕГОВОРІВ

Каталог 3

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма: Електронна комерція

Спеціальність D7 Торгівля

Галузь знань D Бізнес, адміністрування та право

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 5 від 05 грудня 2025 р.

м. Івано-Франківськ – 2025

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Психологія ділової комунікації та переговорів
Викладач (-і)	Смець Ольга Іванівна, Гоцуляк Катерина Іванівна
Контактний телефон викладача	+380979040894 +380674190366
E-mail викладача	olha.yemets@cnu.edu.ua kateryna.hotsuliak@cnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний
Обсяг дисципліни	1 кредит ЄКТС, 30 год
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Консультації проводяться відповідно до Графіку консультацій, розміщеному на інформаційному стенді та сайті кафедри https://ktipe.pnu.edu.ua/графік-проведення-консультацій/ .
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<p>Психологія ділової комунікації та переговорів спрямована на формування у здобувачів освіти системи знань, умінь і навичок ефективної професійної взаємодії в умовах сучасного ділового середовища. Курс розкриває психологічні закономірності спілкування, механізми впливу, переконання та взаєморозуміння, а також особливості ведення ділових переговорів у різних професійних контекстах.</p> <p>Курс орієнтований на розвиток навичок ділового спілкування, ведення переговорів, прийняття управлінських рішень і побудови партнерських відносин у конкурентному бізнес-середовищі.</p> <p>У межах дисципліни розглядаються психологічні основи ділової комунікації в системі управління підприємством, особливості взаємодії керівника з персоналом, клієнтами та діловими партнерами, вербальні й невербальні засоби впливу, стилі керівництва та переговорні стратегії. Значна увага приділяється питанням психології управлінських і комерційних переговорів, аргументації, переконання, управління емоціями, подолання комунікативних бар'єрів і врегулювання конфліктних ситуацій.</p> <p>Практична складова дисципліни передбачає відпрацювання навичок ефективної ділової комунікації, проведення переговорів, презентації управлінських і підприємницьких рішень, командної роботи та формування позитивного іміджу підприємства й менеджера.</p> <p>Вивчення дисципліни забезпечує підготовку майбутніх підприємців і менеджерів до професійної діяльності в умовах динамічного ринку, сприяє підвищенню рівня управлінської культури та розвитку комунікативної компетентності як ключового чинника успіху бізнесу.</p> <p>Об'єкт навчальної дисципліни «Психологія ділової комунікації та переговорів» процеси ділової комунікації та переговорної взаємодії у системі управління підприємством і підприємницької діяльності в умовах конкурентного ринкового середовища.</p> <p>Предмет навчальної дисципліни «Психологія ділової комунікації та переговорів» психологічні механізми та інструменти ділового спілкування і переговорів у підприємстві та менеджменті, зокрема методи ефективної комунікації з персоналом, партнерами й клієнтами, стратегії управлінських і комерційних переговорів, способи психологічного впливу, мотивації та врегулювання конфліктів у процесі прийняття управлінських рішень.</p>	
3. Мета та цілі навчальної дисципліни	

Мета навчальної дисципліни

Формування у здобувачів освіти системи теоретичних знань і практичних навичок ефективної ділової комунікації та ведення переговорів у підприємницькій і управлінській діяльності, розвиток комунікативної компетентності, психологічної готовності до професійної взаємодії та прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

Цілі навчальної дисципліни

1. Ознайомити здобувачів освіти з психологічними основами ділової комунікації та переговорного процесу в системі менеджменту і підприємництва.
2. Сформувати розуміння ролі ефективної комунікації у досягненні стратегічних і тактичних цілей підприємства.
3. Розвинути навички вербального і невербального ділового спілкування, аргументації та переконання.
4. Навчити застосовувати сучасні стратегії та тактики управлінських і комерційних переговорів.
5. Сформувати вміння управляти емоційними станами, поведінкою та мотивацією учасників ділової взаємодії.
6. Розвинути здатність ефективно вирішувати конфліктні ситуації та долати комунікативні бар'єри в професійному середовищі.
7. Сприяти формуванню навичок командної роботи, лідерства та професійної етики в управлінській і підприємницькій діяльності.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Програмні компетентності

Після вивчення курсу студент/-ка повинен/-на розвинути наступні компетентності:

Загальні (громадянські та соціальні компетентності):

Уміння ефективно взаємодіяти з іншими людьми в професійному середовищі;

Розуміння психологічних основ поведінки людини у групах та організаційних структурах;

Усвідомлення етичних принципів ділової комунікації.

Професійні компетентності:

Здатність планувати та проводити ділові переговори, використовуючи психологічні техніки впливу та мотивації;

Володіння методами активного слухання, ведення дискусій та вирішення конфліктів;

Аналіз психологічних чинників, що впливають на ефективність комунікації в колективі;

Вміння оцінювати та коригувати власний комунікаційний стиль відповідно до ситуації.

Інструментальні компетентності:

Використання сучасних комунікаційних технологій для підготовки та проведення переговорів;

Застосування психологічних тестів та методик оцінки поведінки учасників ділового процесу;

Формулювання ефективних повідомлень у письмовій та усній формі.

Очікувані результати навчання

Після завершення курсу студент/-ка зможе:

Знання та розуміння:

Пояснювати основні теорії психології комунікації та їх застосування у діловому середовищі;

Розрізняти стилі поведінки та типи особистості учасників переговорів;

Розпізнавати психологічні бар'єри у спілкуванні та шляхи їх подолання.

Практичні навички:

Планувати та проводити переговори з урахуванням психологічних аспектів;

Використовувати техніки переконання та мотивації у різних ситуаціях;

Ефективно управляти конфліктами та знаходити взаємовигідні рішення;

Аналізувати комунікаційні процеси та коригувати стратегії взаємодії.

Особистісні та соціальні результати:

Підвищувати власну комунікативну компетентність та емоційний інтелект;

Розвивати здатність до співпраці, конструктивного діалогу та самоконтролю;

Демонструвати етичну поведінку у діловому спілкуванні.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни

Вид заняття	Загальна кількість годин	
	ДФН	ЗФН
лекції	10	4
практичні заняття	20	6
самостійна робота	60	80

Ознаки навчальної дисципліни

Семест р	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативна / вибіркова
3	D7 Торгівля	2	Вибіркова

Тематика навчальної дисципліни

Тема	кількість годин
------	-----------------

	Денна форма навчання			Заочна форма навчання		
	лекції	практичні заняття	сам. роб	лекції	практичні заняття	сам. роб
<p>Тема 1. Психологія ділової комунікації в системі підприємництва та менеджменту Сутність ділової комунікації. Її роль у підприємницькій та управлінській діяльності. Комунікація як інструмент досягнення цілей організації.</p>	2	2	7	2		9
<p>Тема 2. Психологічні механізми міжособистісної взаємодії. Сприйняття, розуміння та оцінка партнера. Соціальні ролі, установки, стереотипи в діловому спілкуванні.</p>	2	2	7		2	9
<p>Тема 3. Психологія ділового іміджу та етикету Імідж керівника. Діловий етикет. Самопрезентація підприємця/менеджера.</p>	2	2	7	2		9
<p>Тема 4. Сутність і структура переговорного процесу. Переговори, їх етапи та учасники. Підготовка до переговорів: визначення цілей, інтересів і позицій.</p>	2	2	7			11
<p>Тема 5. Техніки емоційної саморегуляції у діловому спілкуванні. Проведення переговорів в умовах конфлікту. Стратегії і тактики ділових переговорів. Конкуренція, співпраця, компроміс. Маніпуляції. Моделювання переговорів у підприємницькій діяльності.</p>		4	7		2	9
<p>Тема 6. Психологія конфліктів у бізнесі. Причини, типи, динаміка конфліктів. Аналіз конфліктних ситуацій у діяльності підприємства. Методи врегулювання конфліктів. Аналіз конфліктних ситуацій у діяльності підприємства. Вибір стилю поведінки в конфлікті.</p>	2	4	7		2	11

Тема 7. Психологія командної роботи та лідерства. Команда, лідерство, мотивація. Визначення командних ролей у колективі. Розвиток лідерських комунікативних навичок.		4	7		11																
Індивідуальне завдання			11		11																
ЗАГ.:	10	20	60	4	6 69																
6. Система оцінювання навчальної дисципліни																					
Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	100 балівна – шляхом накопичення балів (100 балів протягом семестру - залік) Поточний контроль 0-80 балів; Самостійна робота 0-10 балів; Індивідуальне завдання 0-10 балів; Залік 50-100 балів. Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну шкалу та ECTS за такою схемою																				
	Шкала оцінювання для заліку																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">університетська</th> <th style="width: 50%;">національна</th> <th style="width: 30%;">шкала ECTS (ECTS)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90 – 100</td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">зараховано</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>80-89</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>70-79</td> <td style="text-align: center;">C</td> </tr> <tr> <td>60-69</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td>50-59</td> <td style="text-align: center;">E</td> </tr> <tr> <td>26-49</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Не зараховано</td> <td style="text-align: center;">FX</td> </tr> <tr> <td>1-25</td> <td style="text-align: center;">F</td> </tr> </tbody> </table>	університетська	національна	шкала ECTS (ECTS)	90 – 100	зараховано	A	80-89	B	70-79	C	60-69	D	50-59	E	26-49	Не зараховано	FX	1-25	F	
університетська	національна	шкала ECTS (ECTS)																			
90 – 100	зараховано	A																			
80-89		B																			
70-79		C																			
60-69		D																			
50-59		E																			
26-49	Не зараховано	FX																			
1-25		F																			
Вимоги до письмових робіт	Вивчення дисципліни передбачає виконання індивідуального завдання (ІЗ) «Психологічні аспекти ділової комунікації та переговорів у підприємницькій діяльності». Здобувач освіти здійснює аналіз обраної ситуації ділового спілкування або переговорного процесу, визначає психологічні чинники ефективності комунікації, застосовані стратегії та тактики, а також формулює власні висновки й рекомендації щодо підвищення результативності ділової взаємодії. Письмовий звіт (до 5 сторінок, шрифт Times New Roman 14, інтервал 1,5) та презентація (до 10 слайдів) до останнього практичного заняття.																				
Практичні заняття	На практичних заняттях проводиться усне опитування, приймається участь у дискусіях та по окремих темах тестування.																				
Умови допуску до підсумкового контролю	Студент повинен набрати не менше 50 балів у сумі за такі види робіт: Поточний контроль (максимум 80 балів). Самостійна робота (максимум 10 балів). Індивідуальне завдання (максимум 10 балів). Якщо студент набрав менше 50 балів. Дозволяється, як виняток, з дозволу декана економічного факультету за заявою, погодженою з кафедрою підприємництва, торгівлі та прикладної економіки, одноразове виконання студентом додаткових видів робіт з навчальної дисципліни (відпрацювання пропущених занять, перескладання змістових модулів, виконання індивідуальних завдань тощо) для підвищення оцінок за змістові модулі.																				

<p>Підсумкови й контроль</p>	<p>Підсумковою формою контролю є залік (максимум 100 балів), який виставляється як сума балів за модулями.</p> <p>Студентам, які мають з навчальної дисципліни оцінку від 1 до 49, були недопущені або не з'явилися на залік, дозволяється ліквідувати академічну заборгованість відповідно до графіку ліквідації академзаборгованості за встановленими правилами.</p> <p>В умовах карантину чи військового стану ідентифікація здобувача вищої освіти відбувається з використанням програми ZOOM.</p> <p>Повторне складання заліку допускається не більше двох разів з кожної дисципліни:</p> <p>один раз викладачеві (талон №2) тестування в системі дистанційного навчання + усне опитування відповідно до програмових вимог, другий – комісії (талон №3) реалізується виключно у тестовій формі з використанням організаційно-технологічних процесів.</p> <p>Якщо студент не склав навчальну дисципліну за талоном 3, дозволяється повторне вивчення навчальної дисципліни впродовж наступного семестру (планується за рахунок власного часу студента і не фінансується з бюджетних коштів).</p>
<p>7. Політика навчальної дисципліни</p>	
<p><u>Письмові роботи.</u> Виконання індивідуального завдання оформляють у вигляді презентації за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін.</p> <p><u>Академічна доброчесність.</u> Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення в університеті, враховуючи Положення про запобігання академічному плагіату (https://efund.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/172/2024/02/34-05-polozhennia-pro-zapobihannia-akademichnomu-plahiatu.pdf) ПОЛОЖЕННЯ про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти (https://efund.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/172/2023/11/34-06_2022-polozhennia-pro-zapobihannia-akademichnomu-plahiatu-ta-inshym-porushenniam-akademichnoi-dobrochesnosti-1.pdf).</p> <p><u>Відвідування занять</u> є важливою складовою навчання. Дозволяється вільне відвідування лекцій. Пропуски практичних занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях, при цьому оцінка не ставиться, а нб округляється.</p> <p><u>Неформальна освіта.</u> Результати неформальної освіти можуть зараховуватись відповідно до ПОЛОЖЕННЯ про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти (https://efund.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/172/2023/05/02-07.33_2022-polozhennia-pro-vyznannia-rezultatuv-navchannia-zdobutykh-shliakhom-neformalnoi-osvity-v-prykarpatskomu-natsionalnomu-universyteti-imeni-vasylii-stefanyka.pdf).</p> <p><u>Використання штучного інтелекту (ШІ)</u> дозволяється як допоміжного інструменту відповідно до ПОЛОЖЕННЯ про політику відповідального використання технологій штучного інтелекту (https://efund.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/172/2025/09/25-022025-polozhennia-pro-polityku-vidpovidalnoho-vykorystannia-tekhnologij-shi.pdf).</p> <p><u>Додаткові бали</u> +10 балів за рішенням кафедри здобувачам, які брали участь у науково-дослідній роботі (роботі конференцій, студентських наукових гуртків та проблемних груп, підготовці публікацій), а також були учасниками олімпіад, конкурсів тощо, можуть присуджуватися додаткові бали, враховуючи Порядок організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти (https://surl.li/wmmuhb).</p>	
<p>8. Рекомендована література</p>	
<p>1. Бондаренко О. М. Стратегії ділових переговорів. Київ: Видавничий дім «Кондор», 2025. 320 с. URL: https://dspace.oneu.edu.ua/handle/123456789/20448.</p> <p>2. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навчальний посібник. Київ : Академ-видав, 2020. 544 с.</p>	

3. Erwin Iriyanto, Muhammad C. Nurkarim, Nadia Maharani. Persuasive Communication in Business Negotiations: Strategies and Techniques. 2024. Electronic resource: <https://www.researchgate.net/publication/381544476>
4. Hossen S., Joti M. M., Rashed M. G. Language of Persuasion and Misrepresentation in Business Communication: A Textual Detection Approach. 2025. Electronic resource: <https://arxiv.org/abs/2508.09935>
5. Lewicki R. J., Saunders D. M., Barry B. Negotiation. 9th ed. — New York: McGraw-Hill Education, 2023. eTextbook. URL: <https://www.mheducation.ca/product/negotiation-ise-9781266283154-can-group>
6. Психологія міжособистісних комунікацій. PDF, 2023. Electronic resource: https://www.researchgate.net/publication/374748284_PSIHOLOGIA_MIZOSOBISTISNIH_KOMUNIKACIJ.

Викладач
Ємець Ольга Іванівна

Доцент кафедри підприємництва, торгівлі та прикладної економіки
Гоцуляк Катерина Іванівна

Викладач Івано-Франківського фахового коледжу, доцент кафедри
педагогіки та освітнього менеджменту імені Богдана Ступарика