

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Державне некомерційне підприємство
«Державний університет «Київський авіаційний інститут»
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра авіаційної психології

УЗГОДЖЕНО


В.о. декана

 Наталія МЕЛЬНИК

«06» 02 2025 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

 Професор з навчальної роботи
Анатолій ПОЛУХІН

«06» 02 2025 р.

Система менеджменту якості
РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

Освітньо-професійні програми: «Психологія бізнесу»

Галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Спеціальність: 053 «Психологія»

Форма здобуття освіти	Сем.	Усього (год. / кредитів ECTS)	ЛКЦ	ПР.З	Л.З	СРС	ДЗ / РГР / К.р	КР / КП	Форма сем. контролю
Денна	4	120/4.0	19	38	–	63	-	-	Диф. залік 4 с.
Заочна	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Індекс: НБ-8-053-3/23-3.5

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯ КАІ РП 12.01.11-01-2024
			стор. 2 з 17

Робочу програму навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» розроблено на основі освітньо-професійної програми «Психологія бізнесу», навчальних та робочих навчальних планів НБ-8-053-3/23 та РБ-8-053-3/24 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» за спеціальністю 053 «Психологія» та відповідних нормативних документів.

Робочу програму розробила
старший викладач
кафедри авіаційної психології _____



Ельвіра ХОДАНОВИЧ

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри освітньо-професійної програми «Психологія бізнесу» зі спеціальності 053 «Психологія» – кафедри авіаційної психології, протокол № 1 від 15.01.25 2025 р.

Гарант ОПП «Психологія бізнесу» _____



Наталія МУЖАНОВА

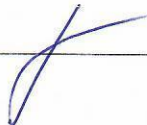
Завідувач кафедри _____



Лада ЯКОВИЦЬКА

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методичної редакційної ради факультету лінгвістики та соціальних комунікацій, протокол № 1 від «24» 01 2025 р.

Голова НМРР _____



Анжеліка КОКАРСВА

Рівень документа – 3б

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

Врахований примірник - 2

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯ КАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 3 з 17	

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Пояснювальна записка	4
1.1 Місце, мета, завдання навчальної дисципліни	4
1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна	4
1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна	5
1.4. Міждисциплінарні зв'язки	6
2. Програма навчальної дисципліни	6
2.1. Зміст навчальної дисципліни	6
2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля	6
2.3. Тематичний план	11
3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	12
3.1. Методи навчання	12
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна)	12
3.3. Інформаційні ресурси в Інтернет	12
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	13

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 4 з 17	

ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» розроблена на основі «Методичних рекомендацій до розроблення і оформлення робочої програми навчальної дисципліни денної та заочної форм навчання», затверджених наказом ректора від 29.04.2021 № 249/од, та відповідних нормативних документів.

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни.

Місце дисципліни в системі професійної підготовки фахівця. Дана навчальна дисципліна є вибірковою за фахом та являється міждисциплінарною, теоретичною базою якої є та психологічні та соціальні науки. Вона сприяє становленню у студентів світоглядної основи теоретичної і практичної діяльності майбутнього психолога в сфері бізнесу, завдяки засвоєнню знань з курсу та систематизації й узагальнення наявних у них професійних знань.

Метою викладання дисципліни є формування у студентів компетенцій психологічної практики щодо психології ділового спілкування у сфері роботи з персоналом організації.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- сформуванню знань про психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами
- розкрити сутність і забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації та культури спілкування;
- навчити вмінню аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням психологічних особливостей ситуацій і партнерів по бізнесу.

1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна.

В результаті вивчення навчальної дисципліни слухачі оволодівають навичками:

ПРН2. Демонструвати розуміння закономірностей та особливостей розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань в галузі психології та професійної діяльності, яка здійснюється в особливих умовах.

ПРН3. Здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

ПР10. Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 5 з 17	

ПР13. Емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно -вікові особливості.

ПР20. Розуміти закономірності та особливості виникнення, розвитку і функціонування міжособистісної та групової взаємодії у контексті професійних завдань бізнесу та на авіапідприємствах.

ПР21. Володіти знаннями та розуміти специфіку психофізичного та психофізіологічного функціонування людини з урахуванням особливостей вікових етапів, криз розвитку та факторів ризику, її приналежності до гендерної, етнічної, професійної та інших соціальних груп бізнесових структур.

ПР22. Дотримуватися стандартів професійної етики, сучасних принципів толерантності, діалогу і співробітництва у сфері бізнесу.

ПР23. Володіти знаннями та вміннями реалізації базових процедур аналізу проблем людини, соціалізації індивіда, освітньої та професійної діяльності й функціонування людей з особливими потребами в бізнес сфері.

1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути наступні компетентності:

ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері психології, що передбачають застосування основних психологічних теорій та методів та характеризуються комплексністю і невизначеністю умов.

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК3. Навички використання інформаційних і комунікативних технологій.

ЗК5. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК8. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК9 Здатність працювати в команді.

ФК2. Здатність до ретроспективного аналізу вітчизняного та зарубіжного досвіду, розуміння природи виникнення, функціонування та розвитку психічних явищ.

ФК3. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків в звичайних умовах.

ФК4. Здатність самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати психологічну інформацію з різних джерел.

ФК10. Здатність дотримуватися норм професійної етики.

ФК12. Здатність оцінювати та підтримувати якість роботи в бізнес структурах та на авіапідприємствах.

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 6 з 17	

ФК15. Здатність виявляти потреби, планувати, координувати та надавати основні види психологічних послуг та організовувати роботу і супровід в сфері міжособистісної та групової взаємодії в бізнес структурах.

ФК16. Здатність використовувати класичні та інноваційні технології під час здійснення професійної діяльності у бізнес сфері.

1.4. Міждисциплінарні зв'язки.

Дана дисципліна базується на знаннях таких дисциплін, як «Вступ до спеціальності», «Психологія особистісного життєпроекування», «Конфліктологія та практична медіація», «Психологія реклами», «Підприємництво: теорія і практика», та є базою для вивчення подальших дисциплін, а саме: «Позитивна організаційна психологія», «Психологічні технології діяльності HR-менеджера», «Правові основи професійної етики психолога», «Психологічна оцінка професійного здоров'я персоналу», «Психологічне забезпечення переговорного процесу».

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Зміст навчальної дисципліни.

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з 2-х навчальних модулів, а саме:

- навчального модуля № 1 «**Основи психології ділового спілкування**»;
- навчального модуля № 2 «**Сучасні стратегії ділового спілкування**»,

кожен з яких є логічно завершеною, відносно самостійною, цілісною частиною навчальної дисципліни, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля.

Модуль № 1 «Основи психології ділового спілкування»

Інтегровані вимоги модуля №1: знати предмет, мету, завдання психології ділового спілкування; рівні, функції, види та структуру ділового спілкування; особливості комунікативного процесу; механізми сприйняття і взаєморозуміння; способи комунікативної позиції, її підсилення, послаблення і захисту; способи впливу на особистість у діловому спілкуванні; соціально-психологічні проблеми керівництва; форми ділового спілкування; види конфліктів та шляхи їх розв'язання; самостійно проводити дослідження індивідуально-психологічних якостей особистості та міжособистісних взаємин; проводити аналіз існуючих ситуацій ділового спілкування; обирати засоби спілкування та способи впливу на партнера по спілкуванню; проводити різні форми колективного обговорення питань; розробляти стратегії поведінки у конфліктній ситуації і шляхи формування власного ефективного спілкування та переборення труднощів у міжособистісній взаємодії.

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 7 з 17	

Тема 1. Мета та завдання навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування». Становлення предмету психології ділового спілкування.

Предмет і завдання навчальної дисципліни. Основні поняття навчальної дисципліни: особистість, спілкування, робоча група, команда, трудовий колектив. Характеристика поняття «спілкування». Рівні спілкування. Зміст і мета спілкування. Поняття ділового спілкування. Специфіка понять ділової етики й ділового етикету. Психологія ділового спілкування та її зв'язок з іншими науками.

Тема 2. Структура та функції ділового спілкування.

Структура спілкування. Функції спілкування. Різновиди спілкування. Погляди представників різних напрямів психології на проблему структури особистості та практику ділового спілкування. Спілкування як спосіб реалізації соціальних відносин. Професійна культура спілкування. Моральні основи ділової поведінки. Спілкування як частина культури управління.

Тема 3. Ділове спілкування як процес комунікації.

Спілкування як процес комунікації. Визначення поняття комунікації як процесу обміну інформацією. Темперамент і його прояв у діловому спілкуванні. Вплив характеру людини на особливості ділового спілкування. Комунікативні здібності людини та їх вплив на ефективність спілкування. Воля і вольові дії в процесі ділового спілкування. Емоції і афекти, їх прояв в діловому спілкуванні. Поєднання діяльності, спілкування й пізнання у комунікативному процесі. Поняття відправника, адресата, каналів зв'язку, кодування та декодування повідомлення за допомогою знакових систем. Специфіка ділової комунікації.

Тема 4. Ділове спілкування як процес взаємодії.

Особливості взаємодії людей у спілкуванні. Особливості сприйняття людьми один одного. Особливості тривалого спілкування. Механізми сприйняття і взаєморозуміння. Поняття комунікативної позиції. Способи її підсилення, послаблення і захисту. Способи впливу на особистість у діловому спілкуванні. Організація взаємодії ділових партнерів. Класифікація потреб, мотивацій людини. Рефлексія, ідентифікація та емпатія як механізми встановлення взаєморозуміння у процесі ділового спілкування.

Тема 5. Моделі ділового спілкування.

Поняття моделі спілкування. Маніпулятивна і актуалізаторська моделі ділового спілкування. Аналіз моделей спілкування через категорії «Я – Ти» і «Я – Воно» у концепції М. Бубера. Психологічні концепції моделей спілкування Е. Шостром, Е. Берна. Роль культури ділового спілкування керівника у створенні ефективної управлінської стратегії.

Тема 6. Стилі ділового спілкування.

Стиль ділового спілкування як прояв культури керівництва. Стилі спілкування та проблема комунікації між керівником і підлеглими. Проблема

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 8 з 17	

лідерства. Порівняльний аналіз особливостей авторитарного, демократичного та ліберального стилів спілкування. Характеристика інших стилів ділового спілкування: піддатливого, агресивного, маніпулятивного, місіонерського.

Тема 7. Форми ділового спілкування.

Писемна та усна, індивідуальні та колективні форми ділового спілкування. Бесіда як форма спілкування з метою обміну інформацією, думками, почуттями тощо. Функції та види бесід. Моральна і психологічна компетентність співрозмовників як необхідна складова результативної бесіди. Особливості різних етапів бесіди. Промови, доповіді, лекції, виступи як форми ділового спілкування. Телефонне ділове спілкування.

Тема 8. Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні.

Причини та види бар'єрів на шляху до взаєморозуміння при спілкуванні ділових партнерів. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні. Психологічні причини виникнення конфліктів. Визначення конфлікту та конфліктних ситуацій. Класифікація конфліктів. Види, структура, стадії перебігу конфліктів. Передумови виникнення конфлікту у процесі спілкування.

Тема 9. Шляхи подолання та розв'язання конфліктних ситуацій.

Конфлікти у особистісно-емоційній сфері (типи конфліктних особистостей). Правила поведінки в умовах конфлікту. Шляхи подолання та розв'язання конфліктів: міжособистісні стилі, структурні методи, самостійне розв'язання, розв'язання конфліктів за допомогою посередника.

Модуль № 2. «Сучасні стратегії ділового спілкування»

Інтегровані вимоги модуля № 2: знати вербальні засоби ділового спілкування; прийоми вербального впливу на співрозмовника; особливості використання невербальних засобів у діловому спілкуванні; засоби візуального спілкування; прийоми ведення бесіди; стратегії поведінки під час ділової бесіди; техніку проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах; форми колективного обговорення ділових проблем; специфіку сучасного ділового етикету; особливості іміджу ділової людини та ділового спілкування в різних країнах; застосовувати отримані знання в професійній діяльності фахівців, зокрема, у процесі комунікації і формуванні власної управлінської стратегії спілкування; створювати ефективні стратегії ділового спілкування на основі принципів гуманістичної етики, суб'єкт-суб'єктного рівня взаємодії; застосовувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування; враховувати психологічні та соціокультурні особливості співрозмовника для створення умов ефективного ділового спілкування; користуватися правилами ділового етикету; реалізовувати набутий комунікативний досвід як ефективний засіб формування управлінської культури; користуватися потенціалом різних стилів спілкування в процесі професійної діяльності; використовувати різні типи

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 9 з 17	

питань для активізації процесу спілкування, приймати участь у діловій бесіді, колективному обговоренні ділових проблем.

Тема 1. Вербальні засоби ділового спілкування

Поняття вербальної комунікації або мовленнєвого спілкування. Мовлення як знакова система. Поняття мовленнєвого етикету. Культура говоріння і культура слухання як складові вербальної комунікації. Нереклексивне і рефлексивне слухання. Методи активного слухання. Об'єктивні та суб'єктивні умови ефективної комунікації.

Тема 2. Прийоми вербального впливу на співрозмовника

Комунікативні установки як фактори ефективного ділового спілкування: позитивне ставлення до співрозмовника, об'єктивність отриманої інформації, уважне ставлення до почуттів співрозмовника. Характеристика видів реакції реципієнта під час слухання: з'ясування, перефразування, відбиття почуттів, резюмування. Специфіка культури говоріння. Вміння задавати питання. Правила вербального впливу на співрозмовника.

Тема 3. Особливості використання невербальних засобів у діловому спілкуванні

Поняття невербальної комунікації. Знакові системи невербальної комунікації. Характеристика засобів невербальної спілкування. Особливості оптико-кінетичної системи, що складається з жестів, міміки, пантоміміки. Жести як невербальні сигнали. Специфіка паралінгвістичної та екстралінгвістичної знакової системи.

Тема 4. Засоби візуального спілкування.

Діловий, соціальний та інтимний погляди. Проксеміка як засіб невербального спілкування. Проблема просторових потреб людини у концепції Е. Холла. Територіальні зони при спілкуванні. Інтимна, особиста, соціальна та громадська зони комунікації. Проксеміка та діловий етикет. Порівняльний аналіз невербальних засобів спілкування різних національних культур. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування. Концепції нейро-лінгвістичного програмування (НЛП).

Тема 5. Ділова бесіда.

Прийоми ведення бесіди. Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Вербальні та невербальні засоби у встановленні контакту під час бесіди. Методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника. Класифікація типів співрозмовників за концепцією П. Мицича. Бесіда та діловий етикет. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Телефонна ділова розмова, її структура та правила проведення. Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми. Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах.

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
стор. 10 з 17			

Тема 6. Форми колективного обговорення ділових проблем.

Специфіка колективного обговорення ділових проблем. Наради, збори, переговори, дискусії, «мозковий штурм» як форми колективного обговорення ділових проблем. Мистецтво ведення переговорів. Стратегії й технології ведення переговорів. Колективне обговорення ділових проблем та правила етикету. Характеристика переговорного процесу. Аналіз ситуації, планування і дискусія як стадії переговорного процесу. Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми. Організаційний і змістовний етапи підготовки до процесу переговорів. Психологічні аспекти переговорного процесу. Переговори та діловий етикет. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами. Збори як форма прийняття колективного рішення. Характеристика ділової наради.

Тема 7. Діловий етикет.

Етикет та культура ділового спілкування. Специфіка сучасного ділового етикету. Діловий етикет керівника. Етикет знайомства, вітання, звертання, вибачення прощання як складова культури спілкування. Особливості ділового листування як форми ділового спілкування. Етикет проведення ділових прийомів та презентацій.

Тема 8. Імідж ділової людини.

Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення. Зв'язки з громадськістю, технологія проведення ПР-акцій. Мистецтво самопрезентації. Імідж ділової людини, техніки його формування. Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій. Ділова атрибутика та правила її використання. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення. Статеворольові стереотипи. Чоловіки і жінки як лідери. Особливості чоловічого і жіночого впливу. Стратегії успішного ділового спілкування.

Тема 9. Особливості ділового спілкування та етикету в різних країнах.

Національна специфіка та діловий етикет. Особливості ділового спілкування та етикету в різних країнах. Вплив традицій та звичок на манеру поведінки і спілкування, налагодження ділових контактів та проведення переговорів з представниками інших країн. Визначення пріоритетів і моральних цінностей у культурі ділового спілкування та етичних уподобаннях.

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯ КАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 11 з 17	

2.3. Тематичний план.

№ п/п	Назва теми	Обсяг навчальних занять (год.)			
		Денна форма навчання			
		Усього	Лекції	Практичні заняття	СРС
1	2	3	4	5	6
Модуль № 1. «Основи психології ділового спілкування»					
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування». Становлення предмету психології ділового спілкування	4 семестр			
		7	2	2	3
1.2	Структура та функції ділового спілкування	5	-	2	3
1.3	Ділове спілкування як процес комунікації	7	2	2	3
1.4	Ділове спілкування як процес взаємодії	5	-	2	3
1.5	Моделі ділового спілкування	7	2	2	3
1.6	Стили ділового спілкування	5	-	2	3
1.7	Форми ділового спілкування	5	-	2	3
1.8	Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні	7	2	2	3
1.9	Шляхи подолання і розв'язання конфліктних ситуацій	5	-	2	3
1.10	Модульна контрольна робота № 1	5	-	1	4
Усього за модулем № 1		58	8	19	31
Модуль № 2. «Сучасні стратегії ділового спілкування»					
2.1	Вербальні засоби ділового спілкування	7	2	2	3
2.2	Прийоми вербального впливу на співрозмовника	5	-	2	3
2.3	Особливості використання невербальних засобів у діловому спілкуванні	8	2	2	4
2.4	Засоби візуального спілкування	7	2	2	3
2.5	Ділова бесіда	5	-	2	3
2.6	Форми колективного обговорення ділових проблем	5	-	2	3
2.7	Діловий етикет	7	2	2	3
2.8	Імідж ділової людини	7	2	2	3
2.9	Особливості ділового спілкування та етикету в різних країнах	6	1	2	3
2.10	Модульна контрольна робота № 1	5	-	1	4
Усього за модулем № 2		62	11	19	32
Усього за навчальною дисципліною		120	19	38	63

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 12 з 17	

3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Методи навчання

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів під час вивчення дисципліни застосовуються такі методи: лекції з використанням мультимедійних презентацій; робота в малих групах; тренінгові технології; семінар-дискусія; мозкова атака; презентація рефератів; методи активної взаємодії; ситуаційні задачі.

Реалізація цих методів здійснюється при проведенні лекцій та практичних занять, самостійному вирішенні задач, роботі з навчальною літературою, виконанні завдань на знання теоретичного матеріалу та домашнього завдання.

3.2. Рекомендована література

Базова література

3.2.1. Волошенко М.О., Азаркіна О.В. Психологія професійного спілкування: навч.пос. К.: Гельветика, 2021. 280 с.

3.2.2. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування. К.: Університетська книга, 2023. 222 с.

3.2.3. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник. Одеса: Фенікс, 2020. 79 с.

3.2.4. Мілютіна К.Л., Трофімов А.Ю. Психологія сучасного бізнесу: навч.пос. К.: Ліра-К, 2020. 168 с.

Допоміжна література

3.2.5. Стовпець В.Г., Стовпець О.В., Гловацька С.М. Корпоративна етика та психологія: навч.пос. К.: Олді+, 2021. 236 с.

3.2.6. Карамушка, Л. М. (2021). Психологічне здоров'я персоналу організацій в умовах пандемії COVID-19: огляд зарубіжних досліджень. Організаційна психологія. Економічна психологія, (1 (22)), 69-78.

3.3. Інформаційні ресурси в інтернеті

3.3.1. Навчально-методичний комплекс з дисципліни «Психологія ділового спілкування» Режим доступу: <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/54397>

3.3.2. Електронна бібліотека Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського (www.nbuv.gov.ua)

4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється в балах відповідно до табл. 4.1.

Таблиця 4.1

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 13 з 17	

Вид навчальної роботи	Мах кількість балів		Вид навчальної роботи	Мах кількість балів	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання		Денна форма навчання	Заочна форма навчання
4 семестр					
Модуль № 1. «Основи психології ділового спілкування»			Модуль № 2. «Сучасні стратегії ділового спілкування»		
Вичерпне розкриття питання на практичному занятті (5 б. х 2)	10	-	Вичерпне розкриття питання на практичному занятті (5 б. х 2)	10	-
Експрес-контроль (5 б. х 2)	10	-	Експрес-контроль (5 б. х 2)	10	-
Презентація психологічного аналізу особливостей ділового етикету, іміджу та спілкування в різних країнах (5 б. х 3)	15	-	Презентація психологічного аналізу особливостей ділового етикету, іміджу та спілкування в різних країнах (5 б. х 3)	15	-
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №1 студент має набрати не менше</i>	<i>21 бал</i>	<i>-</i>	<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №1 студент має набрати не менше</i>	<i>21 бал</i>	<i>-</i>
Виконання модульної контрольної роботи № 1	15	-	Виконання модульної контрольної роботи № 2	15	-
Усього за модулем № 1	50	-	Усього за модулем № 2	50	-
Усього за модулями №1, №2				100	
Усього за дисципліною				100	

Залікова рейтингова оцінка визначається (в балах та за національною шкалою) за результатами виконання всіх видів навчальної роботи протягом семестру.

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку (Додаток 1).

4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

4.4. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка перераховується в оцінку за національною шкалою та шкалою ECTS (Додаток 2).

4.5. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості,

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024 стор. 14 з 17
--	--	-------------------	--

навчальної картки та залікової книжки студента, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо. (Додаток 2).

4.6. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома.

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 15 з 17	

(Ф 03.02 – 01)

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки

(Ф 03.02 – 02)

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Прізвище, ім'я, по батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки

(Ф 03.02 – 04)

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

№ пор.	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності

(Ф 03.02 – 03)

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ зміни	№ листа (сторінки)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			

(Ф 03.02 – 32)

УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				
Узгоджено				

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯ КАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 16 з 17	

Додаток 1

**Відповідність оцінок у балах оцінкам за національною шкалою
(рекомендовані значення)**

Оцінка у балах											Оцінка за національною шкалою	
3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14		15
3	4	5	6	7	8	9	9-10	10-11	12-13	13-14	14-15	Відмінно
2,5	3	4	5	6	6-7	7-8	8	9	10-11	11-12	12-13	Добре
2	2,5	3	4	4-5	5	6	6-7	7-8	8-9	9-10	9-11	Задовільно

Оцінка у балах											Оцінка за національною шкалою	
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		27
15-16	16-17	17-18	17-19	18-20	19-21	20-22	21-23	22-24	23-25	24-26	25-27	Відмінно
12-14	13-15	14-16	15-16	15-17	16-18	17-19	18-20	18-21	19-22	20-23	20-24	Добре
10-11	10-12	11-13	12-14	12-14	13-15	13-16	14-17	15-17	15-18	16-19	16-19	Задовільно

Оцінка у балах											Оцінка за національною шкалою	
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		39
26-28	26-29	27-30	28-31	29-32	30-33	31-34	32-35	33-36	34-37	34-38	35-39	Відмінно
21-25	22-25	23-26	23-27	24-28	25-29	26-30	27-31	27-32	28-33	29-33	29-34	Добре
17-20	18-21	18-22	19-22	19-23	20-24	20-25	21-26	22-26	22-27	23-28	24-28	Задовільно

Оцінка у балах											Оцінка за національною шкалою	
40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		51
36-40	37-41	38-42	39-43	40-44	41-45	42-46	43-47	43-48	44-49	45-50	46-51	Відмінно
30-35	31-36	32-37	32-38	33-39	34-40	35-41	35-42	36-42	37-43	38-44	38-45	Добре
24-29	25-30	25-31	26-31	27-32	27-33	28-34	28-34	29-35	30-36	30-37	31-37	Задовільно

Оцінка у балах											Оцінка за національною шкалою	
52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62		63
47-52	48-53	49-54	50-55	51-56	51-57	52-58	53-59	54-60	55-61	56-62	57-63	Відмінно
39-46	40-47	41-48	41-49	42-50	43-50	44-51	44-52	45-53	46-54	47-55	47-56	Добре
31-38	32-39	32-40	33-40	34-41	34-42	35-43	36-43	36-44	37-45	37-46	38-46	Задовільно

Оцінка у балах											Оцінка за національною шкалою	
64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74		75
58-64	59-65	60-66	60-67	61-68	62-69	63-70	64-71	65-72	66-73	67-74	68-75	Відмінно
48-57	49-58	50-59	50-59	51-60	52-61	53-62	53-63	54-64	55-65	56-66	56-67	Добре
38-47	39-48	40-49	40-49	41-50	41-51	42-52	43-52	43-53	44-54	44-55	45-55	Задовільно

Оцінка у балах											Оцінка за національною шкалою	
76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86		87
68-76	69-77	70-78	71-79	72-80	73-81	74-82	75-83	76-84	77-85	77-86	78-87	Відмінно
57-67	58-68	59-69	59-70	60-71	61-72	62-73	62-74	63-75	64-76	65-76	65-77	Добре
46-56	46-57	47-58	47-58	48-59	49-60	49-61	50-61	50-62	51-63	52-64	52-64	Задовільно

	Система менеджменту якості. Програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	Шифр документа	СМЯКАІ РП 12.01.11-01-2024
		стор. 17 з 17	

Додаток 2

Відповідність підсумкової семестрової рейтингової оцінки в балах оцінці за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82-89	Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75-81		C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67-74	Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60-66		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35-59	Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
1-34		F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)