

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ
Кафедра економіки підприємства

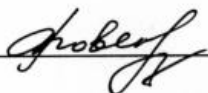
РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«ПСИХОЛОГІЯ КОМУНІКАЦІЙ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»

рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
спеціальність	051 Економіка
Назва освітньої програми	Економіка та бізнес аналітика
статус	вибіркова

Краматорськ
ДДМА
2019

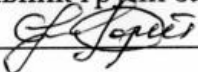
Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія комунікацій та управління конфліктами» для підготовки фахівців за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти, спеціальності 051 Економіка, освітня програма Економіка та бізнес аналітика.

Розробники:

 В.В. Ровенська, канд. екон. наук, доцент

Погоджено з групою забезпечення освітньої програми (лише для обов'язкових дисциплін):

Керівник групи забезпечення:

 І.Ю.Єрфорт, канд. екон. наук, доцент

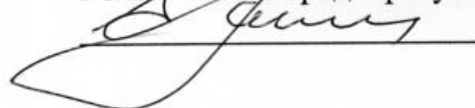
Розглянуто і затверджено на засіданні кафедри економіки підприємства, протокол № 13 від 27.08.2019 р.

Завідувач кафедри:

 Н.Ю. Рекова, д-р екон. наук, професор

Розглянуто і затверджено на засіданні Вченої ради факультету економіки та менеджменту, протокол № 1/08-19 від 28.08.2019 р.

Голова Вченої ради факультету:

 Є.В. Мироненко, д-р техн. наук, професор

І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Внаслідок постійно зростаючої інтенсивності спілкування в різних сферах діяльності особливу актуальність набуває вивчення психології комунікації. Комунікації є необхідним процесом управління організаціями, а їх здійснення - однією з головних функцій будь-якого керівника. Комунікації пронизують всю діяльність організації і дозволяють зв'язати воедино зусилля різних людей. Як керівникові, так і фахівцеві важливо мати навички ефективних комунікацій, вибудовувати конструктивні відносини. Без комунікацій організація не може прожити ані дня.

Специфіка й складність виникаючих тут проблем пов'язана з тим, що комунікація здійснюється в умовах несумісних, переважно, культурних стереотипів мислення й поведінки, зокрема й у ситуаціях професійної взаємодії. Погано налагоджені, неефективні комунікації ведуть до втрати інформації, невиконання ухвалених рішень, нерозумінню, конфліктів.

Прагнучи захиститись від конфліктних ситуацій, керівники підприємств і організацій різних галузей все більше звертаються сьогодні до психологічної науки, в якій шукають теоретичне обґрунтування механізмів і практичні рекомендації щодо гармонізації стосунків із підлеглими та партнерами, врівноваження свого внутрішнього стану, запобігання і розв'язання різноманітних конфліктів тощо.

Актуальність даної навчальної дисципліни обґрунтована тим, що високий рівень комунікативної компетентності фахівця безпосередньо впливає на позитивний результат будь-якої професійної діяльності.

Дисципліна «Психологія комунікацій та управління конфліктами» спрямована на вивчення закономірностей стосунків та поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів та методів їх подолання.

1.1. Мета дисципліни – сформувати у майбутніх фахівців професійні компетентності щодо типології, причин виникнення конфліктів та стратегій поведінки у конфліктах, застосовувати знання щодо ролі посередництва у розв'язанні конфліктів, використовувати традиційні методи і технології у подоланні та профілактиці конфліктів, прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів.

1.2. Завдання дисципліни:

- опанування необхідних знань щодо понятійно-категоріального апарату теорії комунікації взагалі та психології комунікацій зокрема;
- опанування знань щодо типології, причин виникнення конфліктів та стратегій поведінки у конфліктах;
- набуття навичок щодо використання традиційних методів і технології у подоланні та профілактиці конфліктів;
- формування навичок і оволодіння знаннями щодо ролі посередництва у розв'язанні конфліктів;

- формування умінь прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів;
- набуття навичок та вміння діяти і приймати рішення в умовах відповідної комунікативної ситуації завдяки грамотному використанню мовних засобів.

1.4. Передумови для вивчення дисципліни: вивчення даної навчальної дисципліни здобувач розпочинає, прослухавши такі навчальні дисципліни як «Філософія», «Соціологія», «Менеджмент», «Маркетинг», «Управління персоналом», «Організаційна культура», «Психологія управління».

1.5. Мова викладання: українська.

1.6. Обсяг навчальної дисципліни та його розподіл за видами навчальних занять:

Загальний обсяг становить 150 годин / 5,0 кредитів, в т.ч.:

- денна форма навчання: лекції – 45 годин, практичні (семінарські) – 30 годин, самостійна робота здобувачів – 75 годин.

II ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен продемонструвати достатній рівень сформованості наступних програмних результатів навчання.

Здобувачи, вивчаючи навчальну дисципліну «Психологія комунікацій та управління конфліктами» набувають необхідних знань і практичних навичок щодо успішного оволодіння вмінням діагностувати та вирішувати виникаючі конфліктні ситуації тощо.

В узагальненому вигляді їх можна навести наступним чином:

у когнітивній сфері:

здобувач здатний продемонструвати знання і розуміння сутності, змісту, типів та видів міжособистісних комунікацій, розуміти форми комунікацій та культуру мовлення;

здобувач здатний розуміти моделі та стилі переговорів, знати особливості полеміки в переговорному процесі;

здобувач здатний продемонструвати знання видів конфліктів та їх функцій, розуміти причини та інформаційні й структурні чинники конфліктів;

здобувач здатний мати розуміння відносно принципів ефективного виявлення недостеменної інформації, здобувач здатний продемонструвати знання структури конфлікту;

здобувач здатний розумітися на основних методах терапії та реабілітації у конфліктній ситуації;

в афективній сфері:

здобувач здатний критично осмислювати лекційний та позалекційний навчальний матеріал; аргументувати на основі теоретичного матеріалу і

нормативно-правових документів власну позицію щодо практичного використання теоретичних знань з основ психології комунікацій; аналізувати сучасний інструментарій візуалізації необхідної інформації;

здобувач здатний співпрацювати із іншими здобувачами та викладачем в процесі обговорення проблемних моментів на лекційних та практичних заняттях, при виконанні і захисті індивідуальних завдань; ініціювати і брати участь у дискусії з питань навчальної дисципліни, розділяти цінності колективної та наукової етики;

у психомоторній сфері:

здобувач здатний самостійно застосовувати науковий підхід щодо основних принципів побудови діалогу та монологу;

здобувач здатний правильно визначати найбільш ефективний метод керування та розв'язання конфлікту;

здобувач здатний контролювати результати власних зусиль в навчальному процесі та коригувати (за допомогою викладача) ці зусилля для ліквідації недоліків у засвоєнні навчального матеріалу або формуванні навичок керування конфліктом;

здобувач здатний самостійно здійснювати пошук, систематизацію, викладення літературного матеріалу та нормативно-правових джерел.

Формулювання спеціальних результатів із їх розподілом за темами представлені нижче:

Тема	Зміст програмного результату навчання
1	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний розуміти характеристику, зміст та структуру спілкування; • здобувач здатний продемонструвати знання щодо типів та видів міжособистісних комунікацій, таких як: пізнавальна комунікація, переконуюча комунікація, експресивна комунікація, сугестивна комунікація, ритуальна комунікація; • здобувач здатний розуміти значення понять «опір» та «захист», як психологічних особливостей міжособистісних комунікацій; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний брати участь у колективному обговоренні перцептивної сторони спілкування: як люди сприймають один одного; • здобувач здатний обговорювати принципи формування першого враження, психологію поведінки людини в процесі комунікації; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний проявляти організаторські здібності, комунікабельність у спілкуванні; • здобувач здатний застосовувати на практиці основні принципи ефективного спілкування.
2	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати знання основ усного спілкування; • здобувач здатний розрізняти види мовлення; • здобувач здатний розумітися на алгоритмі активного слухання;

Тема	Зміст програмного результату навчання
	<p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний обговорювати форми вербальної комунікації та культуру мовлення; • здобувач здатний вести діалог і монолог; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний розрізняти зовнішню і внутрішню мови; • здобувач здатний володіти усною і письмовою мовами; • здобувач здатний застосовувати на практиці мовні прийоми, зворотній зв'язок.
3	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний розуміти структуру вербальної та невербальної комунікацій; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний обговорювати у колективі схожість і відмінність вербальної та невербальної комунікацій; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний розрізняти акустичну та оптичну систему відображення невербальної поведінки людини.
4	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний розуміти моделі та стилі переговорів, знати особливості полеміки в переговорному процесі; • здобувач здатний продемонструвати знання основних видів переговорів, провідних чинників переговорного процесу; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички ділових переговорів і ділової бесіди; • здобувач здатний публічно виступати, налагодити контакт з аудиторією для утримання уваги; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний застосовувати ефективні тактики переговорного процесу; • здобувач здатний чітко окреслювати мету виступу.
5	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний розуміти, що відносять до психологічних методів переконання та переконуючого впливу; • здобувач здатний продемонструвати знання поняття «психологічний вплив»; • здобувач здатний розумітися на типах питань і способах їх використання; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати контрприйоми проти ігнорування питань; • здобувач здатний пояснити нефахівцю що таке комунікативні бар'єри в міжособистісних комунікаціях <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний будувати аргументації, вміє чітко формулювати питання.
6	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати знання видів конфліктів та їх функцій; • здобувач здатний розуміти причини та інформаційні й структурні чинники конфліктів; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички при обговоренні та аналізі конфліктів;

Тема	Зміст програмного результату навчання
	<ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички психотехнології впливу на опонента в конфліктних ситуаціях; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач вміє управляти конфліктною ситуацією, вміє розрізняти сигнали різного роду конфліктів.
7	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний класифікувати види спотворень інформації; • здобувач здатний мати розуміння відносно принципів ефективного виявлення недостеменної інформації; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний брати участь в обговоренні показників нещирості людини, що спостерігаються в процесі спілкування; • здобувач здатний обговорювати фактори, що впливають на фіксування співрозмовником показників нещирості; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний робити діагностику спотворення інформації партнером у процесі бізнес-комунікацій; • здобувач здатний розрізняти форми проявів показників нещирості в залежності від індивідуально-психологічних особливостей особистості комунікатора.
8	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати розуміння сутності понять «конфлікт», «інцидент», «конфліктна ситуація»; • здобувач здатний продемонструвати знання структури конфлікту; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні питань щодо виникнення і розвитку конфліктних ситуацій; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний визначити свою позицію у конфлікті.
9	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати розуміння основних типів і видів конфліктів; • здобувач здатний розуміти, що належить до трудових або інноваційних конфліктів; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні специфіки інноваційних міжособистісних конфліктів; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний розрізняти фактори, що ускладнюють та фактори, що полегшують фіксування спотворення інформації.
10	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати розуміння основних причин виникнення конфліктів; • здобувач здатний розуміти динаміку виникнення й розвитку міжособистісного конфлікту; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні об'єктивних та суб'єктивних причин конфліктів; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний виявляти стереотипи міжособистісних відносин, які сприяють досить частому виникненню конфліктів.

Тема	Зміст програмного результату навчання
11	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати знання аспектів визначення меж конфлікту: просторовий, часовий та внутрішньосистемний; • здобувач здатний розуміти основи конфліктології; • здобувач здатний продемонструвати знання функцій конфлікту: як негативних, так і позитивних; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні різних аспектів особистості поведінки людини у конфліктній ситуації; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний аналізувати наслідки, спричинені конфліктом.
12	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати розуміння класифікації стратегії управління конфліктом; • здобувач здатний відрізняти стилі керування конфліктами; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні стратегічних шляхів розв'язання конфлікту; • здобувач здатний обговорювати особливості сприйняття конфліктної ситуації; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний застосовувати на практиці тактики вирішення конфліктних суперечностей.
13	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати знання методів психокорекції конфліктної поведінки, таких як: соціально-психологічний тренінг, індивідуально-психологічне консультування; • здобувач здатний розумітися на основних методах терапії та реабілітації у конфліктній ситуації; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні оптимальних способів поведінки особистості в конфлікті; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний застосовувати на практиці базові методи соціально-психологічного тренінгу.
14	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати розуміння способів врегулювання конфліктів ; • здобувач здатний продемонструвати знання основних форм вирішення суперечностей; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні прямих і непрямих методів керування конфліктом; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний визначати найбільш ефективний метод керування та розв'язання конфлікту; • здобувач здатний конструктивно вирішувати конфліктну ситуацію.
15	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати розуміння прогнозування і профілактики конфліктів; • здобувач здатний відрізняти види стресу у конфліктній ситуації;

Тема	Зміст програмного результату навчання
	<p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні факторів стресу, які впливають на здоров'я людини; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний попереджувати виникнення стресів у конфлікті; • здобувач здатний розробляти нормативні процедури задля розв'язання типових предконфліктних ситуацій.

III ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Розподіл обсягу дисципліни за видами навчальних занять та темами

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма)				
		Усього	в т.ч.			
			Л	П (С)	Лаб	СРС
Змістовий модуль 1 Психологія ділового спілкування						
1.	Психологічні особливості міжособистісних комунікацій	11	4	2		10
2.	Вербальна комунікація: психологічні характеристики мовлення	11	4	2		15
3.	Невербальна комунікація	9	2	2		15
4.	Форми ділової комунікації	9	2	2		10
Змістовий модуль 2 Комунікативна компетентність фахівця						
5.	Основи комунікативної компетентності фахівця	11	4	2		15
6.	Комунікації в конфліктних ситуаціях	11	4	2		10
7.	Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації	9	2	2		15
Змістовий модуль 3 Управління конфліктами						
8.	Сутність і структура конфлікту	11	4	2		15
9.	Основні типи і види конфліктів	11	4	2		15
10.	Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту	10	3	2		10
11.	Змістовий та структурно-функціональний аналіз конфлікту	11	4	2		10
12.	Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту	9	2	2		15
13.	Психологічні методики подолання негативних емоцій у конфлікті	9	2	2		15
14.	Сутність, правила та способи розв'язання і врегулювання конфліктів	9	2	2		10
15.	Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам	9	2	2		15
Усього годин		270	45	30	0	195

Л – лекції, П (С) – практичні (семінарські) заняття, Лаб – лабораторні заняття, СРС – самостійна робота здобувачів.

3.2. Тематика практичних занять

№ з/п	Тема заняття
1.	Писемні комунікації
2.	Спілкування та комунікація. Процес та види комунікації
3.	Труднощі та бар'єри комунікації
4.	Діловий стиль і манери обговорення
5.	Психологічна культура ділової розмови
6.	Службове спілкування
7.	Ділова атрибутика і одяг
8.	Організація і проведення ділових зустрічей
9.	Характеристика конфлікту як соціального феномену
10.	Теорії механізмів виникнення конфліктів
11.	Управління конфліктами

3.3. Перелік індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми або тем, з яких виконується індивідуальне завдання	Назва і вид індивідуального завдання
1.	1. Психологічні особливості міжособистісних комунікацій 2. Вербальна комунікація: психологічні характеристики мовлення 3. Невербальна комунікація 4. Форми ділової комунікації	Тестове розрахункове завдання
2.	5. Основи комунікативної компетентності фахівця 6. Комунікації в конфліктних ситуаціях 7. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації	Тестове розрахункове завдання
3.	8. Сутність і структура конфлікту 9. Основні типи і види конфліктів 10. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту 11. Змістовий та структурно-функціональний аналіз конфлікту 12. Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту 13. Психологічні методики подолання негативних емоцій у конфлікті 14. Сутність, правила та способи розв'язання і врегулювання конфліктів 15. Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам	Розрахунково-аналітичне завдання «Управління конфліктами у діловій комунікації»

IV КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

1.1. Перелік обов'язкових контрольних точок для оцінювання знань здобувачів денної форми навчання

№	Назва і короткий зміст контрольного заходу	Мак балів	Характеристика критеріїв досягнення результату навчання для отримання максимальної кількості балів
1.	Контроль поточної роботи на практичних заняттях	10	Здобувач здатний продемонструвати критичне осмислення лекційного та позалекційного матеріалу, брати кваліфіковану участь у дискусії з наведенням аргументації
2.	Індивідуальне завдання №1	15	Здобувач здатний відповісти правильно на усі тестові завдання
3.	Модульна контрольна робота №1	20	Здобувач виконав тестові та аналітичні завдання, що відповідають програмним результатам навчання за темами змістового модуля №1
4.	Контроль поточної роботи на практичних заняттях	10	Здобувач здатний продемонструвати критичне осмислення лекційного та позалекційного матеріалу, брати кваліфіковану участь у дискусії з наведенням аргументації
5.	Індивідуальне завдання №2	15	Здобувач здатний відповісти правильно на усі тестові завдання
6.	Модульна контрольна робота №2	30	Здобувач виконав тестові та аналітичні завдання, що відповідають програмним результатам навчання за темами змістового модуля №2 та №3
Поточний контроль		100	-
Підсумковий контроль		100	Здобувач виконав тестові та теоретичні завдання та навів аргументовані відповіді на ситуаційні завдання, що відповідають програмним результатам навчання з дисципліни
Всього		100	-

1.2. Критерії оцінювання сформованості програмних результатів навчання під час підсумкового контролю

Синтезований опис компетентностей	Типові недоліки, які зменшують рівень досягнення програмного результату навчання
Когнітивні: <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний продемонструвати знання і розуміння сутності, змісту, типів та видів міжособистісних комунікацій, вміння розрізняти види мовлення, розуміти форми комунікацій та культуру мовлення; • здобувач здатний розуміти моделі та стилі переговорів, знати особливості полеміки в переговорному процесі; • здобувач здатний продемонструвати знання видів конфліктів та їх функцій, розуміти причини та 	75-89% - здобувач припускається суттєвих помилок у описі основ ділових комунікацій, недостатньо повно визначає поняття міжособистісних комунікацій, припускається помилок при визначенні чинників конфліктів, не здатний відрізнити стилі керування конфліктами
	60-74% - здобувач некоректно формулює основи ділових комунікацій та робить суттєві помилки у визначенні сутності та функцій ділових комунікацій, не здатний продемонструвати знання щодо класифікації стратегії управління конфліктом, основних етапах вирішення конфліктних ситуацій
	• менше 60% - здобувач не може обґрунтувати свою позицію посиланням на конкретне джерело інформації, не може самостійно підібрати необхідні регулятивні та довідкові матеріали, невірно розуміє особливості ділових комунікацій; не має уяви про методів психокорекції конфліктної поведінки, таких як: соціально-

Синтезований опис компетентностей	Типові недоліки, які зменшують рівень досягнення програмного результату навчання
інформаційні й структурні чинники конфліктів; <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний мати розуміння відносно принципів ефективного виявлення недостеменної інформації, здобувач здатний продемонструвати знання структури конфлікту; • здобувач здатний розумітися на основних методах терапії та реабілітації у конфліктній ситуації 	психологічний тренінг, індивідуально-психологічне консультування, не здатний продемонструвати знання основних форм вирішення суперечностей
Афективні: <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний критично осмислювати матеріал; аргументувати власну позицію оцінити аргументованість вимог та дискутувати у професійному середовищі; • здобувач здатний співпрацювати із іншими здобувачами та викладачем; ініціювати і брати участь у дискусії, розділяти цінності колективної та наукової етики 	75-89% - здобувач припускається певних логічних помилок в аргументації власної позиції в дискусіях на заняттях та під час захисту індивідуальних завдань, відчуває певні складності у поясненні фахівцю окремих аспектів професійної проблематики 60-74% - здобувач припускається істотних логічних помилок в аргументації власної позиції, слабо виявляє ініціативу до участі у дискусіях та індивідуальних консультаціях за наявності складності у виконанні індивідуальних завдань; відчуває істотні складності при поясненні фахівцю або нефахівцю окремих аспектів професійної проблематики менше 60% - здобувач не здатний продемонструвати володіння логікою та аргументацією у виступах, не виявляє ініціативи до участі у дискусії, до консультування з проблемних питань виконання індивідуальних завдань, не здатний пояснити нефахівцю суть відповідних проблем професійної діяльності; виявляє зневагу до етики навчального процесу або державноуправлінської діяльності
Психомоторні: <ul style="list-style-type: none"> • здобувач здатний самостійно працювати, розробляти варіанти рішень звітувати про них. • здобувач здатний слідувати методичним підходам до розрахунків • здобувач здатний контролювати результати власних зусиль та коригувати ці зусилля 	75-89% - здобувач припускається певних помилок у стандартних методичних підходах та відчуває ускладнення при їх модифікації за зміни вихідних умов навчальної або прикладної ситуації 60-74% - здобувач відчуває ускладнення при модифікації стандартних методичних підходів за зміни вихідних умов навчальної або прикладної ситуації менше 60% - здобувач нездатний самостійно здійснювати пошук та опрацювання необхідного матеріалу, не виконує індивідуальні завдання, проявляє ознаки академічної недоброчесності при підготовці індивідуальних завдань та виконанні контрольних робіт, не сформовані навички самооцінки результатів навчання і відсутні навички міжособистісної комунікації з прийняття допомоги з виправлення ситуації

V ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ

№	Назва і короткий зміст контрольного заходу	Характеристика змісту засобів оцінювання
1.	Контроль поточної роботи на практичних заняттях	<ul style="list-style-type: none"> • фронтальне опитування за тематикою дисципліни; • оцінювання аргументованості звіту про розбір ситуаційних завдань; • оцінювання активності участі у дискусіях
2.	Індивідуальні завдання	<ul style="list-style-type: none"> • письмовий звіт про виконання індивідуального завдання; • оцінювання самостійності та якості виконання завдання в ході звіту-захисту та співбесіди
3.	Модульні контрольні роботи	<ul style="list-style-type: none"> • стандартизовані тести; • аналітично-розрахункові завдання; • ситуаційні завдання
Підсумковий контроль		<ul style="list-style-type: none"> • стандартизовані тести; • аналітично-розрахункові завдання; • ситуаційні завдання

VI РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

6.1. Основна література

1. Бороздіна, Р. В. Психологія ділового спілкування / Р. В. Бороздіна. - М. : ИПФРА-М, 2006. 224 с.
2. Володіна, Л. В. Ділове спілкування і основи теорії комунікації / Л. В. Володіна, О. К. Карпучіна. - М., 2008.
3. Деркач, А. А. Психологія розвитку професіонала / А. А. Деркач, В. Р. Зазыкин, А. К. Маркова. - М : РАГС, 2010. 124 с.
4. Коноваленко, М. Ю. Теорія комунікації / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М : Юрайт, 2012. 415 с.
5. Коноваленко, М. Ю. Методи діагностики обману в діловому спілкуванні / М. Ю. Коноваленко. - М. : РДТЕУ, 2010. 209 с.
6. Куніцина, Ст. Н. Міжособистісне спілкування / В. Н. Куніцина, Н. Ст. Казарінова, В. М. Погольша. - СПб. : Пітер, 2001.
7. Панфілова, А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності / А. П. Панфілова. - СПб. : Знання, ИВЭСЭП, 2001. 496 с.

6.2. Допоміжна література

8. Андрєєва, Р. М. Соціальна психологія / Р. М. Андрєєва. - М: Аспект Прес, 2010. 364 с.
9. Анікєєва, Н. П. Психологічний клімат у колективі / Н. П. Анікєєва. - М., 1989.
10. Берклі-Ален, М. Забудьте мистецтво слухати / М. Берклі-Ален. - СПб., 2009.
11. Бодалев, А. А. Сприйняття і розуміння людини людиною / А. А. Бодалев. - М: Изд-во Моск. ун-ту, 2008. 200 с.
12. Зазыкин, В. Р. Психологія проникливості / В. Р. Зазыкин. - М: РАГС, 2010. 130 с.
13. Коноваленко, А. В. Психологія політичної реклами / А. В. Коноваленко. - Ростов н/Д : Фенікс, 2006. 96 с.
14. Коноваленко, В. А. Управління персоналом: креативний менеджмент / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М.: ІТК "Дашков і К", 2008. 224 с.
15. Мескон, М. Х. Основи менеджменту / М. Х. Мескоп, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М : Річ, 1999. 800 с.
16. Панасюк, А. Ю. Як перемогти у суперечці, або мистецтво переконувати / А. Ю. Панасюк. - М : Олімп ; ТОВ "Видавництво АСТ-ЛТД", 2008. 304 с.
17. Руденський, Е. В. Основи психотехнології спілкування менеджера / Е. В. Руденський. - М : ИНФРА-М; Новосибірськ : НГАЭиУ, 1998. 180 с.
18. Фішер, Р. Шлях до згоди, або переговори без поразки / Р. Фішер, У. Юрі. - М., 2010. 158 с.
19. Халперн, Д. Психологія критичного мислення / Д. Халперн. - СПб. : Пітер, 2000. 512 с.

20. Шарков, Ф. В. Комунікологія: енциклопедичний словник-довідник / Ф. В. Шарков. - М. : ІТК "Дашков і К", 2009. 768 с.

21. Якокка, Л. Кар'єра менеджера / Л. Якокка. - М, 1990.

6.3. Інформаційні ресурси

1. Законодавство України. Веб-портал Верховної Ради України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>.

2. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

3. Офіційний сайт Дніпропетровської обласної універсальної наукової бібліотеки. URL: <https://www.libr.dp.ua/>

4. Національна Парламентська бібліотека України. URL: <http://www.nplu.kiev.ua>.