

ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУЖБА УКРАЇНИ  
УНІВЕРСИТЕТ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

Навчально-науковий інститут гуманітарних наук  
Кафедра психології та соціології

Затверджено  
Науково-методичною радою  
Університету,  
протокол від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 № \_\_\_\_  
Голова НМР \_\_\_\_\_ О.А. Шевчук

**ПРОЄКТ**  
**Робоча програма**  
**навчальної дисципліни**  
**«Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі»**  
для підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня  
(денної та заочної форм навчання)  
галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»  
спеціальність 053 «Психологія»  
статус дисципліни: вибіркова  
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Робоча програма навчальної дисципліни «Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі» другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 053 «Психологія» складена на основі освітньо-професійної програми «Психологія. Психологія бізнесу», затвердженої Вченою радою Університету ДФС України 26 квітня 2021 року, протокол №5

Укладачі: \_\_\_\_\_ **І.О. Петухова**, к. пед. н., доцент,  
в.о. завідувача кафедри психології та соціології

Рецензенти: \_\_\_\_\_ **Н.О. Свдокимова**, д.психол.н., професор, доцент кафедри психології та соціології

**Н.І. Зикун** доктор наук із соціальних комунікацій, професор, завідувач кафедри журналістики, української словесності та культури

**О.В. Чуйко**, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної реабілітації та соціальної педагогіки факультету психології Київського національного університету імені Тараса Шевченка

Робочу програму навчальної дисципліни розглянуто та схвалено кафедрою психології та соціології, протокол від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 №\_\_

В.о. завідувача кафедри \_\_\_\_\_ **І.О. Петухова**, к. пед. н., доцент

Розглянуто і схвалено вченою радою Навчально-наукового інституту гуманітарних наук, протокол від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 р. №\_\_

Голова вченої ради ННІ гуманітарних наук \_\_\_\_\_ **Є.М. Суліма**

Завідувач навчально-методичного відділу \_\_\_\_\_ **І.В. Качур**

Реєстраційний № \_\_\_\_\_

### ЛИСТ ОНОВЛЕННЯ ТА ПЕРЕЗАТВЕРДЖЕННЯ РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗГЛЯНУТО ТА СХВАЛЕНО

на засіданні кафедри психології та соціології

Протокол від \_\_\_\_\_ 2021 р. № \_\_\_\_.

Укладач: **І.О. Петухова**

#### Лист оновлення та перезатвердження робочої програми навчальної дисципліни (протягом 5 років після затвердження або до затвердження освітньої програми)

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри	Підпис гаранта ОП
2021-2022	.		<b>І.О. Петухова</b>	<b>Л.В. Романюк</b>

## Зміст

Передмова.....	4
Опис навчальної дисципліни .....	6
Результати навчання.....	7
Зміст навчальної дисципліни за змістовними модулями .....	8
Критерії оцінювання.....	12
Засоби оцінювання.....	17
Форми та перелік питань до поточного та підсумкового контролів.....	18
Рекомендована література .....	19

## 1. ПЕРЕДМОВА

Навчальна дисципліна «Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі» відноситься до навчальних дисциплін вибіркового компоненту освітньої програми професійної підготовки здобувачів вищої другого (магістерського) рівня зі спеціальності 053 «Психологія».

**Мета навчальної дисципліни:** засвоєння понятійно-термінологічного апарату і формування умінь усно або письмово відтворити призначення термінів і понять; формування практичних навичок ведення ефективних комунікацій та взаємодії у бізнес-організаціях, свідомо використовувати термінологічний апарат навчальної дисципліни; створення умов для засвоєння здобувачами вищої освіти цілісної системи знань, які допоможуть забезпечити ефективність комунікативного процесу; ознайомлення з основними параметрами процесу взаємодії: умовами, структурою, динамікою, чинниками, що впливають на якість перебігу комунікативно-перцептивних процесів, ефектами і результатами; формування та розвиток професійно та особистісно важливих якостей майбутніх фахівців у сфері бізнес-психології: спеціальність 053 «Психологія», ОПП «Психологія. Психологія бізнесу».

Завдання навчальної дисципліни передбачає: розширення уявлень про чинники ефективної комунікації і взаємодії, оволодіння технологіями встановлення, підтримки, завершення контакту тощо, формування навичок ефективної міжособистісної і групової взаємодії, сприяння особистій ефективності та розвитку внутрішнього потенціалу.

Після вивчення курсу «Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі» здобувачі вищої освіти (шифр компоненти освітньої програми – ВБ 8) повинні володіти такими компетентностями:

*інтегральна:*

Здатність вирішувати складні завдання і проблеми у процесі навчання та професійної діяльності у галузі психології, зокрема психології бізнесу, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій і характеризується комплексністю та невизначеністю умов і вимог.

*загальні:*

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

*спеціальні:*

СК 4 Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну) з використанням науково верифікованих методів та технік.

СК7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.

ФК2. Здатність самостійно обирати або професійно розробляти та етично застосовувати оптимальні методи чи програми психологічного втручання для розв'язання питань організації бізнесу для її успіху та розвитку.

**Методи та форми навчання:** методи: теоретичного та емпіричного дослідження, аналізу даних, технології психологічної допомоги; психолого-педагогічних ситуацій, складання психологічних характеристик, власних проектів, методики досліджень та інтерпретації отриманих даних. Форми організації занять: лекційні, практичні заняття, індивідуальна й самостійна робота; робота в мережі Internet, аналіз й конспектування першоджерел, робота з додатковою літературою, написання дайджестів, есе, розв'язання психолого-педагогічних ситуацій), контрольні роботи і екзамен. На семінарських заняттях, окрім усного опитування застосовуються також такі форми навчання як турніри, ділові ігри, brainstorming, дебати, колоквиуми (заслуховування доповідей та повідомлень, їх обговорення і рецензування). Форми навчання: денна, заочна.

Організація поточного та підсумкового контролю знань. Метою поточного контролю є перевірка у здобувачів вищої освіти рівня набутих на лекціях, практичних заняттях та шляхом самостійного вивчення програмного матеріалу фахових знань та умінь. Поточний контроль здійснюється персоніфікованим оцінюванням роботи кожного студента. Структура поточного контролю враховує особливості денної, заочної форм навчання.

Максимально можлива оцінка за знання програмного матеріалу дисципліни складає 100 балів.

У поточному контролі знань здобувачів вищої освіти із дисципліни «Психологічне консультування» оцінюванню підлягають наступні *обов'язкові елементи:*

1. Системність і активність роботи на семінарських заняттях (у т.ч. і робота в малих групах).

2. Виконання модульних завдань.

Оцінка *системності і активності* роботи на семінарських заняттях передбачає контроль:

- 1) рівня знань, продемонстрованого студентами у їх виступах чи відповідях на семінарських заняттях;
- 2) результатів виконання і захисту контрольних робіт чи інших завдань, винесених на конкретне семінарське заняття.

Формою підсумкового контролю знань є диференційований залік.

## 2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Рівень вищої освіти галузь знань спеціальність	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 3	Рівень вищої освіти: другий (магістерський)	Вибіркова	
Модулів – 2	Галузь знань: 053 «Соціальні та поведінкові науки»  Спеціальність: 053 «Психологія»	Рік підготовки	
Загальна кількість – 90		1	1
		Семестр	
		1	2
		Лекції	
		16	4
		Практичні заняття	
		14	2
		Самостійна робота	
		58	82
	Індивід.-консультац. робота:		
	2		
	Вид контролю		
	Диференційований залік		

Передумовами для вивчення дисципліни «Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі» є: засвоєння теоретичних і практичних засад таких навчальних дисциплін як: «Психологія бізнесу», «Методологія наукових досліджень у психології», «Тренінг з психологічного консультування», «Психологія зв'язків з громадськістю та реклами».

Освітній компонент «Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі» є передумовою вивчення навчальних дисциплін: «Психологія лідерства», «Психологія персоналу», «Емоційний інтелект у бізнесі», «Коучинг і трансформаційні ігри».

## СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

для груп: \_\_\_\_\_

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					Заочна на базі ПЗСО/ОКР молодший спеціаліст/молодший бакалавр				
	ус ь о го	у тому числі				ус ь о го	у тому числі			
		л	п	с.р	ікр		л	п	ср	ікр
<b>МОДУЛЬ 1. КОМУНІКАТИВНА СКЛАДОВА У БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЯХ</b>										
Тема 1. Спілкування: комунікативна сторона, обмін інформацією	12	2	2	8		11			11	
Тема 2. Чинники ефективної комунікації	12	2	2	8		13	2		11	
Тема 3. Комунікації в організаціях: процес, типи, зв'язки, бар'єри	13	2	2	9		12			12	
Тема 4. Комунікативні технології	13	2	2	9		12			12	
<i>Разом за Модулем 1</i>	50	8	8	34		48	2		46	
<b>МОДУЛЬ II. ВЗАЄМОДІЯ ЯК ФАКТОР ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-СТРУКТУРИ</b>										
Тема 5. Міжособистісна взаємодія	14	2	2	8	2	14			12	2
Тема 6. Феномен групи	12	2	2	8		14		2	12	
Тема 7. Взаємодія у команді	14	4	2	8		14	2		12	
<i>Разом за Модулем 2</i>	48	8	6	24	2	42	2	2	36	2
Усього годин	90	16	14	58	2	90	4	2	82	2

### 3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Формулювання результатів навчання для вибіркового компоненту освітньої програми професійної підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) зі спеціальності 053 «Психологія». «Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі» (ВБ 8) базується на результатах навчання, визначених освітньо-професійною програмою, зокрема:

ПР 4. Робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій.

ПР5. Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість.

ПР 6. Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість.

ПР 17 Розробляти технології психологічного супроводу бізнес-організацій, індивідуального та групового консультування, організації внутрішньо організаційного навчання.

## 4. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ЗМІСТОВНИМИ МОДУЛЯМИ

### ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. КОМУНІКАТИВНА СКЛАДОВА У БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЯХ

#### Тема 1. Спілкування: комунікативна сторона, обмін інформацією

План лекційного заняття

1. Спілкування і комунікація. Функції спілкування
2. Види, типи і форми професійного спілкування
3. Основні закони спілкування. Стратегії спілкування. Гендерні аспекти спілкування
4. Невербальні компоненти спілкування

План практичного заняття:

1. Технології знайомства учасників тренінгових груп (вправи «Асоціації», «Вириванка»)
2. Технології встановлення правил роботи групи, отримання очікувань учасників тренінгу
3. Ділова гра «Самопрезентація»
4. Діагностика комунікативних здібностей

План самостійної роботи здобувача вищої освіти

1. Соціальна дистанція у спілкуванні
2. Роль попереднього комунікативного досвіду

Перелік питань для самоконтролю

1. Чому комунікація залишається основним маркером психологічного клімату організації?
2. Назвіть і охарактеризуйте функції спілкування
3. У чому полягає відмінність між спілкуванням і комунікацією?

Рекомендовані літературні джерела

Основні: [1,2]

Додаткові [8,9,10,12,13,15].

#### Тема 2. Чинники ефективної комунікації

План лекційного заняття

1. Засоби комунікативного впливу
2. Техніки переконання
3. Прийоми формування атракцій

План практичного заняття:

1. Особливості роботи із інформацією (Вправа «Зіпсований телефон»)
2. Мозковий штурм «Критерії ефективної та невдалої комунікації»: самоаналіз
3. Вправа «Невдала комунікація»
4. Вправа «Активне слухання»
5. Ділова гра «Титанік»

План самостійної роботи здобувача вищої освіти

1. Критерії оцінки ефективності комунікацій
2. Заборонені прийоми у суперечках

Перелік питань для самоконтролю

1. Яким компонентам у спілкуванні довіряє людина?
2. Назвіть і проаналізуйте техніки переконання. У чому полягає їх важливість для бізнес-середовища. У якому випадку дані техніки не спрацьовують?
3. Що таке атракція, яка її роль для бізнес-спілкування?

Рекомендовані літературні джерела

Основні: [1,2]

Додаткові [7,9,16].



### **Тема 3. Комунікації в організаціях: процес, типи, зв'язки, бар'єри**

План лекційного заняття

1. Комунікативний процес
2. Типи комунікацій
3. Комунікативні зв'язки в організаціях

План практичного заняття

1. Комунікації між рівнями організації (вертикальна структура).
2. Комунікації керівник – підлеглий.
3. Комунікації між різними підрозділами (горизонтальна структура).

План самостійної роботи здобувача вищої освіти

1. Неформальні комунікації
2. Електронні засоби комунікацій
3. Комунікаційні бар'єри

Перелік питань для самоконтролю

1. Визначте сутність комунікативного процесу та його особливості у бізнес-організаціях
2. Проаналізуйте типи комунікацій
3. Назвіть комунікативні зв'язки, притаманні бізнес-організаціям

### **Рекомендовані літературні джерела**

**Основні:** [1,2]

**Додаткові** [5,7,9,12,14,15].

### **Тема 4. Комунікативні технології**

План лекційного заняття

1. Поняття «технологія», її складові: систематичність, масовість, алгоритмічність
2. Розвиток комунікативних технологій на сучасному етапі
3. Розвиток НЛП-технологій

План практичного заняття

1. Використання технологій пропаганди у бізнес-сфері
2. Практичне використання комунікативних стратегій та технологій перфомансу у сучасному суспільстві
3. НЛП-технології у бізнес-практиці

План самостійної роботи здобувача вищої освіти

1. Аналіз основних комунікативних технологій
2. Пропаганда. Історичні витоки пропаганди. Специфіка пропаганди
3. Перфоманс. Теорія перфомансу

Перелік питань для самоконтролю

1. Розкрийте сутність поняття «технологія», у чому полягає систематичність комунікативних технологій, їх масовість, алгоритмічність в контексті бізнес-комунікації
2. Назвіть відомі вам комунікативні технології, як вони трансформувалися в історичній ретроспективі?
3. Перерахуйте відомі Вам технології впливу у бізнес-комунікації

### **Рекомендовані літературні джерела**

**Основні:** [1,2]

**Додаткові** [5-7, 9, 14,16].

## **МОДУЛЬ II. ВЗАЄМОДІЯ ЯК ФАКТОР ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-СТРУКТУРИ**

### **Тема 5. Міжособистісна взаємодія**

План лекційного заняття

1. Різновиди взаємодії: конструктивні і деструктивні форми взаємодії
2. Психологічний конфлікт між суб'єктами взаємодії

План практичного заняття

1. Агресія: засоби нейтралізації
2. Технології роботи з упередженнями
3. Переконавання, зараження, навіювання, наслідування: практика відпрацювання технологій

План самостійної роботи здобувача вищої освіти

1. Психологічний вплив
2. Різновиди міжособистісного впливу
3. Функціонально-рольовий
4. Індивідуально-специфічний вплив

План індивідуально-консультативної роботи

Підготувати дослідження і представити його у вигляді презентації на тему: «Фактори, що ускладнюють взаємодію у колективі, бізнес-структурі, організації», обравши конкретну організацію та здійснивши попереднє діагностичне дослідження, що виявило конкретні фактори ускладнень у взаємодії між колегами. Розробити програму тренінгу із подолання виявлених факторів.

Дослідження має включати обов'язкові компоненти:

1. Психологічна діагностика колективу і виявлення чинників, що ускладнюють взаємодію
2. Визначення передумов ускладненої взаємодії
3. Розробка програми тренінгу, спрямованого на подолання перешкод та створення алгоритму нейтралізації деструктивних чинників

Перелік питань для самоконтролю

1. У чому полягають причини деструктивної взаємодії?
4. Охарактеризуйте технології трансформації деструктивної у конструктивну взаємодію
5. Представте відомі Вам технології зниження рівня агресивності суб'єктів бізнес-організацій

**Рекомендовані літературні джерела**

**Основні:** [3,4]

**Додаткові** [5,6,8,11,16,18].

**Тема 6. Феномен групи**

План лекційного заняття

1. Соціально-психологічні параметри, характеристики та ознаки групи
2. Класифікація груп
3. Основні підходи та напрями у вивченні малої групи

План практичного заняття

1. Методи дослідження груп
2. Специфіка міжгрупової взаємодії та міжгрупового сприймання

План самостійної роботи здобувача вищої освіти

1. Проблема групової згуртованості і груповий конфлікт
2. Прийняття рішення як практична проблема
3. Феномен групи з погляду соціальної психології

Перелік питань для самоконтролю

1. Визначте і охарактеризуйте ознаки малої і великої груп
2. Представте класифікацію груп, детально охарактеризуйте кожен різновид
3. Які методи дослідження груп Вам відомі?

**Рекомендовані літературні джерела**

**Основні:** [3,4]

**Додаткові** [6,8,9,14].

**Тема 7. Взаємодія у команді**

План лекційного заняття

1. Критерії ефективної команди
2. Життєвий цикл команди
3. Ролі в команді.

План практичного заняття

1. Діагностика групових ролей за М. Белбінім
2. Робота із деструкторами у команді
3. Діагностика групової лояльності

План самостійної роботи здобувача вищої освіти

1. Мета-план у командній роботі
2. Індивідуальні (інверсія, аналогія, ідеалізація, банк ідей) і командні (мозковий штурм, конференція, колективний блокнот, фокус-групи) методи пошуку варіантів і альтернатив

Перелік питань для самоконтролю

1. Дайте визначення поняттям: інверсія, аналогія, ідеалізація, банк ідей
2. Які методики діагностики групової лояльності Вам відомі?
3. Охарактеризуйте життєвий цикл команди

**Рекомендовані літературні джерела**

**Основні: [3,4]**

**Додаткові [5,9,12, 18].**

## 5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Проведення поточного контрольного заходу є обов'язковим для здобувачів вищої освіти заочної форми. Такий захід проводиться у вигляді аудиторної комплексної роботи та дозволяє здійснити контроль знань студентів за всіма змістовими модулями. Максимальна кількість балів за контрольний захід – від 0 до 5. Неявка здобувача вищої освіти на проміжний контроль за розкладом оцінюється у 0 балів. У випадку неявки на контрольний захід з поважних причин, контрольна робота виконується під час чергової консультації. Контрольний захід проводиться у письмовому вигляді і може включати теоретичні питання, розуміння понятійного апарату з навчальної дисципліни, тестові завдання.

Шкала оцінювання відповідей на теоретичне питання, понятійний апарат, тестові завдання

Теоретичне питання, понятійний апарат	Кількість вірних відповідей на тестові питання	Кількість балів
Дана повна вірна відповідь на теоретичне питання і питання по понятійному апарату	9-10	5
Дана повна вірна відповідь на одне з питань, інша подана наближено вірно	7	4
Подано частково вірні відповіді на обидва питання	6	3
Подано частково вірну відповідь на одне питання, інше залишилося нерозкритим	5	2
Жодної вірної теоретичної відповіді або не розкриті зовсім	3	1
Жодної вірної теоретичної відповіді або не розкриті зовсім	1-2	0

Критерієм успішного проходження здобувачем вищої освіти підсумкового оцінювання є досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначити за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали.

*Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами і критеріями оцінювання*

Переведення даних 100-бальної шкали оцінювання в національну шкалу та шкалу за системою ЄКТС здійснюється в такому порядку:

Оцінювання результатів навчальної діяльності здобувачів вищої освіти здійснюється такими засобами: усне опитування, перевірка контрольної роботи, індивідуальних письмових та усних робіт, а також самостійної роботи.

При опитуванні та перевірці письмових робіт оцінювання здійснюється за модульно-рейтинговою системою.

**Денна форма навчання**

Тема	Модуль 1				Модульна контрольна робота №1 5 балів	Модуль 1 + Модуль 2 + диференційований залік = 100 балів
	1	2	3	4		
Робота на практичних заняттях	2	2	2	2		
Виконання самостійної роботи	3	3	3	3		
Тема	Модуль 2					
5	6	7				
Робота на практичних заняттях	2	2	2			
Виконання самостійної роботи	3	3	3			
Виконання індивідуально-консультативної роботи	3					
Підсумкове комп'ютерне тестування на платформі дистанційного навчання MOODLE	5					

**Заочна форма навчання**

Тема	Модуль 1				Модульна контрольна робота №1 5 балів	Модуль 1 + Модуль 2 + диференційований залік = 100 балів
	1	2	3	4		
Робота на практичних заняттях						
Виконання самостійної роботи	5	5	5	5		
Тема	Модуль 2					
5	6	7				
Робота на практичних заняттях		2				
Виконання самостійної роботи	4	4	4			
Виконання індивідуально-консультативної роботи	3					
Підсумкове комп'ютерне тестування на платформі дистанційного навчання MOODLE	5					

**Таблиця 5.2**

**Шкала оцінювання роботи здобувачів вищої освіти на семінарських заняттях**

Кількість балів	Критерії оцінювання
-----------------	---------------------

Максимальний бал відповідно до розподілу балів на одне заняття - 2	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
Мінімальний бал відповідно до розподілу балів на одне заняття - 1	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

### Критерії оцінювання контрольних робіт

Формою проміжного поточного контролю є контрольні роботи, які проводяться у письмовій формі та кожна з яких оцінюється від 0 до 5 балів (МКР №1), від 0 до 2 балів (МКР №2).

Таблиця 5.3.1

#### Розподіл балів за різні види завдань в межах МКР №1

Вид завдання	Максимальна кількість балів за виконання
Теоретичні питання	2
Тестовий блок	3*1
Всього	5

Таблиця 5.3.2

#### Розподіл балів за різні види завдань в межах МКР №2

Вид завдання	Максимальна кількість балів за виконання
Теоретичні питання	2
Тестовий блок	1
Всього	3

Таблиця 5.4

### Критерії оцінювання відповіді на теоретичне питання

Критерії оцінювання	Кількість балів
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який у повному обсязі дав відповіді на всі питання. При цьому використовував актуальну наукову термінологію, належним чином обґрунтовував свої думки та зробив узагальнені підсумки.	3
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який в основному розкрив зміст теоретичних питань. Проте, при висвітленні деяких питань не вистачало достатньої аргументації, допускалися при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.	2
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який дав фрагментарні відповіді на теоретичні питання (без аргументації й обґрунтування, підсумків), у відповідях присутні неточності та помилки або відповідь дана лише на окремі питання.	1
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який дав неправильну відповідь на всі теоретичні питання, допустив істотні помилки, оперував неактуальною застарілою інформацією або відповіді на питання відсутні взагалі.	0

Таблиця 5.5

### Критерії оцінювання тестового блоку

Критерії оцінювання	Кількість балів
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який повністю розкрив всі питання та використовував для цього наукову літературу та власну думку.	2
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який розкрив сутність лише окремих питань та використовував для цього наукову літературу та власну думку.	1
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який взагалі не розкрив сутність визначень.	0

### Критерії оцінювання індивідуальної роботи.

У робочій програмі зазначається назва індивідуального завдання, його обсяг, структура, коротка характеристика змісту і вимог до виконання та оцінювання

Індивідуальна робота здійснюється у формі реферату, презентації, доповіді, есе, розв'язання проблемних питань, зазначених вище у робочій програмі, та оцінюється від 0 до 3 балів.

Таблиця 5.6

### Шкала оцінювання індивідуальної роботи здобувачів вищої освіти

Кількість балів	Критерії оцінювання
3	Послідовність, логічність проведеного дослідження із обґрунтуванням обраної методики. Представлена програма і алгоритм нейтралізації деструктивних чинників у взаємодії. Презентація виконана естетично, включає усі структурні елементи
2	Присутня послідовність, логічність проведеного дослідження, есе, але без презентації
1	Наявна презентація, проте відсутня логіка її побудови, здобувач не може якісно захистити представлений проєкт
0	Дослідження не проведено, презентація не представлена.

Підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за результатами поточного контролю (від 0 до 100 балів) та заліку (від 0 до 50 балів). Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання є отримання не менше 25 балів за поточний контроль та 25 балів за підсумковий контроль у формі заліку.

Переведення даних 100-бальної шкали оцінювання в національну шкалу та шкалу за системою ЄКТС здійснюється в такому порядку (табл.4.7):

Таблиця 5.7

### Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами й критеріями оцінювання

Сума балів за 100-бальною шкалою	ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					Екзамен/Диференційований залік	Залік
90-100	A	відмінно	Здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє	Високий (творчий)	відмінно	зараховано

			використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили			
80-89	B	дуже добре	Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній	добре	
70-79	C	добре	Здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок	(конструктивно - варіативний)		
60-69	D	задовільно	Здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих	Середній	задовільно	
50-59	E	достатньо	Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні	(репродуктивний)		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрового контролю	Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу	Низький (рецептивно-продуктивний)	незадовільно	не захищено
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням залікового кредиту	Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів			

Переведення даних 50-бальної шкали оцінювання в 4-бальну та шкалу за системою ЄКТС здійснюється в такому порядку:

Сума балів за 100-бальною	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
				за	Екзамен/диференційо залік



шкалою				ваний залік	
40-50	A	відмінно	Високий (творчий)	відмінно	зараховано
40-44	B	дуже добре	Достатній (конструктивно	добре	
35-39	C	добре	- варіативний)		
30-34	D	задовільно	Середній (репродуктивн	задовільно	
25-29	E	достатньо	ий)		
17-24	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрового контролю	Низький (рецептивно- продуктивний)	незадовільно	не зараховано
0-16	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням			

Результати складання екзаменів і диференційованих заліків оцінюються за чотирибальною шкалою («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»), а заліків – за двобальною шкалою («зараховано», «не зараховано») і вноситься у відомість обліку успішності здобувача вищої освіти, залікову книжку, індивідуальний навчальний план здобувача вищої освіти (крім «задовільно», «незадовільно»).

## 6. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання можуть бути:

- диференційований залік;
- комплексна контрольна робота;
- дидактичні та стандартизовані тести;
- підсумкове комп'ютерне тестування на платформі дистанційного навчання MOODLE
- командні проекти;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

## 7. ФОРМИ ТА ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛІВ

### Поточний контроль:

1. Спілкування і комунікація. Функції спілкування
2. Види, типи і форми професійного спілкування
3. Основні закони спілкування. Стратегії спілкування. Гендерні аспекти спілкування
4. Невербальні компоненти спілкування
5. Соціальна дистанція у спілкуванні
6. Роль попереднього комунікативного досвіду
7. Засоби комунікативного впливу
8. Техніки переконання
9. Прийоми формування атракцій
10. Критерії оцінки ефективності комунікацій
11. Заборонені прийоми у суперечках
12. Комунікативний процес
13. Типи комунікацій
14. Комунікативні зв'язки в організаціях
15. Комунікації між рівнями організації (вертикальна структура).
16. Комунікації керівник – підлеглий.
17. Комунікації між різними підрозділами (горизонтальна структура).
18. Неформальні комунікації
19. Електронні засоби комунікацій
20. Комунікаційні бар'єри
21. Поняття «технологія», її складові: систематичність, масовість, алгоритмічність
22. Розвиток комунікативних технологій на сучасному етапі
23. Розвиток НЛП-технологій
24. Використання технологій пропаганди у бізнес-сфері
25. Практичне використання комунікативних стратегій та технологій перфомансу у сучасному суспільстві

### Підсумковий контроль:

1. Різновиди взаємодії: конструктивні і деструктивні форми взаємодії
2. Психологічний конфлікт між суб'єктами взаємодії
3. Агресія: засоби нейтралізації
4. Технології роботи з упередженнями
5. Переконання, зараження, навіювання, наслідування: практика відпрацювання технологій
6. Психологічний вплив
7. Різновиди міжособистісного впливу
8. Функціонально-рольовий
9. Індивідуально-специфічний вплив
10. Соціально-психологічні параметри, характеристики та ознаки групи
11. Класифікація груп
12. Основні підходи та напрями у вивченні малої групи
13. Методи дослідження груп
14. Специфіка міжгрупової взаємодії та міжгрупового сприймання
15. Проблема групової згуртованості і груповий конфлікт
16. Прийняття рішення як практична проблема
17. Феномен групи з погляду соціальної психології
18. Критерії ефективної команди
19. Життєвий цикл команди
20. Ролі в команді
21. Мета-план у командній роботі
22. Індивідуальні (інверсія, аналогія, ідеалізація, банк ідей) і командні (мозковий штурм, конференція, колективний блокнот, фокус-групи) методи пошуку варіантів і альтернатив

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

### Основна:

1. Абрамович С. Д., Чікарьова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. К. : Центр навч. літ., 2016. 472 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. – К. : Академія, 2014. 344 с.
3. Горбунова В. В. Психологія командотворення: Ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 380 с.
4. Карамушка Л. М. Технологія психологічної підготовки працівників системи державної служби до роботи в команді *Вісник Чернігівського держ. пед. ун-ту імені Т. Г. Шевченка ; Серія «Психологічні науки» : Зб. наукових праць: [у 2 т.]*. Чернігів : ЧДПУ, 2009. Вип. 74. Том 1. С. 204-212.

### Допоміжна:

5. Бакирова Г.Х. Тренінг управління персоналом. СПб.: Речь, 2004. 400 с.
6. Мілютіна К.Л., Трофімов А.Ю. Психологія сучасного бізнесу : навч. посіб. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 168 с.
7. Петухова І., Волошин В. Профілактика емоційного та професійного вигорання співробітників фіскальної служби. Управління публічними фінансами та проблеми забезпечення національної економічної безпеки: збірник тез Податкового конгресу (м. Ірпінь, 12 грудня 2019 р.). Ірпінь: Університет ДФС України, 2019. С. 623 – 626.
8. Пілецька Л. С. Психологія бізнесу: Довідково-методичний посібник. Івано-Франківськ: Місто-НВ, 2007. 150с.
9. Прищак, М. Д., Лесько О. Й. Психологія управління в організації : навчальний посібник. Вінниця, 2016. 150 с.
10. Управління бізнесом: підручник / С. В. Панченко, В. Л. Дикань, І. В. Воловельська та ін.; за заг. ред. В. Л. Диканя. – Харків: УкрДУЗТ, 2017. 288 с.
11. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. К. : Академвидав, 2004. – 278 с.
12. Petuhova I. Training technologies in the context of psychological training of specialists of sales departments. Conference program and proceedings (Kyiv 28.11-01.12.2017). P 124-129.

### Інформаційні ресурси

13. Psv-corp(g)carrier.kiev.ua
14. <http://www.ebk.net.ua/>
15. Статті із психології: <http://www.cluber.com>.
16. Процес консультування: <https://network.org.ua/wp-content/uploads/2017/03/d358713871e3e5562f83a566e5278532.pdf>

### Міжнародні видання:

17. Technologies of Intellect Development <http://psytir.org.ua/>
18. Psychological journal: <http://www.apsijournal.com/index.php/psyjournal>
19. Psihologîa ì osobistîst (Online) Psychology and personality <http://psychpersonality.inf.ua/>

## РЕЦЕНЗІЯ

*на робочу навчальну програму навчальної дисципліни  
«Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі»  
підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня  
галузь знань 053 Соціальні та поведінкові науки  
спеціальність 053 Психологія  
розроблену кандидатом педагогічних наук, доцентом, в.о.  
завідувача кафедри психології та соціології І.О. Петуховою*

Вироблення у здобувачів вищої освіти здібностей критичного мислення та навичок критичного осмислення проблем у сфері психології бізнесу, здатності управляти складними, непередбачуваними робочими процесами є актуальною задачею сьогодення. Важливим вважаємо створення дидактичних умов для набуття здобувачами вищої освіти спеціалізованими концептуальними знаннями, що сприятимуть подальшому провадженню випускниками інноваційної діяльності у широких і/або мультидисциплінарних контекстах.

За останні роки проблематика ефективних комунікацій та взаємодії набула неабиякої актуальності в умовах функціонування бізнес-структур і організацій. Зауважимо, що даний аспект є своєрідним мистецтвом, ази якого мають бути досягнені під час навчання у закладі вищої освіти з метою формування стійкого інтересу до процесу налагодження взаємодії і розуміння того, що це той процес, якому не можна навчатися один раз і назавжди, його варто удосконалювати впродовж усього життя.

Робоча програма навчальної дисципліни включає: опис, мету та завдання навчальної дисципліни; програму і структуру; перелік завдань для самостійного опрацювання; творче завдання для індивідуального виконання; методи навчання, контролю, оцінювання; перелік рекомендованої літератури, яка містить достатній перелік навчальних посібників, і  
ншої спеціальної літератури вітчизняних та зарубіжних дослідників.

У цілому, представлена робоча програма навчальної дисципліни «Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнес» відповідає навчально-методичним вимогам і заслуговує на впровадження в освітній процес Університету.

Рецензент:

д-р. психол. наук, професор,  
доцент кафедри психології та соціології

**Наталя ЄВДОКИМОВА**

## РЕЦЕНЗІЯ

*на робочу навчальну програму навчальної дисципліни  
«Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі»  
підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня  
галузь знань 053 Соціальні та поведінкові науки  
спеціальність 053 Психологія  
розроблену кандидатом педагогічних наук, доцентом, в.о. завідувача  
кафедри психології та соціології І.О. Петуховою*

Перед навчальним закладом стоїть завдання – сприяти виробленню у здобувачів вищої освіти навичок критичного аналізу освітнього процесу, теоретико-практичних засад у сфері професійної діяльності, здатність управляти суб'єктами професійної діяльності. Забезпечити набуття глибоких, ґрунтовних фахових знань, що сприятимуть використанню власне сформульованих наукових ідей у практичній площині вищої школи. Метою навчальної дисципліни виступає засвоєння понятійно-термінологічного апарату; формування практичних навичок ведення ефективних комунікацій та взаємодії у бізнес-організаціях, свідомо використовувати термінологічний апарат навчальної дисципліни; створення умов для засвоєння здобувачами вищої освіти цілісної системи знань, які допоможуть забезпечити ефективність комунікативного процесу; ознайомлення з основними параметрами процесу взаємодії, ефектами і результатами; формування та розвиток професійно та особистісно важливих якостей майбутніх фахівців у сфері бізнес-психології: спеціальність 053 «Психологія», ОПШ «Психологія. Психологія бізнесу».

Робоча програма навчальної дисципліни включає: опис, мету та завдання навчальної дисципліни; програму і структуру; перелік завдань для самостійного опрацювання; методи навчання, контролю, оцінювання; перелік рекомендованої літератури, яка містить достатній перелік навчальних посібників, іншої спеціальної літератури вітчизняних дослідників.

У цілому, представлена робоча програма навчальної дисципліни «Тренінг із ефективних комунікацій та взаємодії у бізнесі» відповідає навчально-методичним вимогам і заслуговує на впровадження у освітній процес.

Рецензент:

**О.В. Чуйко**

д. психол. н., професор,

завідувач кафедри соціальної реабілітації

та соціальної педагогіки факультету психології

Київського національного університету імені Тараса Шевченка

## РЕЦЕНЗІЯ

*на робочу навчальну програму навчальної дисципліни  
«ТРЕНІНГ ІЗ ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ ТА ВЗАЄМОДІЇ У БІЗНЕСІ»  
підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня*

*галузь знань 053 Соціальні та поведінкові науки*

*спеціальність 053 Психологія*

*розроблену кандидатом педагогічних наук, доцентом, в.о. завідувача кафедри  
психології та соціології І.О. Петуховою*

Рецензована робоча програма дає уявлення про необхідні і достатні вимоги професійної підготовки майбутніх фахівців до виконання ними професійних завдань засобами взаємодії з суб'єктами бізнесу та організацій. Робоча програма передбачає докладне вивчення комунікативної та перцептивної сторін як важливої складової ефективної діяльності в бізнес-організаціях. Зміст навчальної дисципліни формує необхідні уявлення здобувачів вищої освіти про майбутню професію і є передумовою вивчення наступних дисциплін циклу професійної підготовки, у тому числі: «Психологія лідерства», «Психологія персоналу», «Емоційний інтелект у бізнесі», «Коучинг і трансформаційні ігри».

Робоча програма її навчальної дисципліни за вибором включає: опис, мету, завдання і структуру; тематику практичних занять; перелік завдань для самостійного опрацювання; методи навчання, контролю, оцінювання; перелік рекомендованої літератури, яка містить достатній обсяг сучасних навчальних посібників та іншої спеціальної літератури вітчизняних дослідників.

У цілому, рецензована методична розробка відповідає навчально-методичним вимогам і заслуговує на впровадження у освітній процес Університету.

Рецензент

**Н.І. Зикун**

доктор наук із соціальних комунікацій, професор,

завідувач кафедри журналістики, української словесності та культури