



**ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ
МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»**

***Навчально-науковий інститут менеджменту
та психології***


Кафедра педагогіки, адміністрування і соціальної роботи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

Психологія і етика ділового спілкування

**обов'язкові поля для заповнення*

Загальна інформація	Пояснення
Ступінь вищої освіти*	<i>магістр</i>
Освітня програма*	<i>Управління навчальним закладом</i>
Спеціальність*	<i>073 Менеджмент</i>
Рік навчання, семестр *	<i>Другий, перший</i>
Кількість кредитів*	<i>4</i>
Форма навчання*	<i>заочна</i>
Форма підсумкового контролю*	<i>залік</i>
Мова викладання*	<i>українська</i>
Інформація про викладача	
Лектор*	 <i>Рожнова Тетяна Євгенівна, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки, адміністрування і соціальної роботи</i>
Асистент лектора*	
Практики, представники бізнесу, фахівці, залучені до викладання	<i>Мосюра Анна Іванівна – кандидат педагогічних наук, заступник директора з навчально-виховної роботи, учитель вищої категорії, вчитель англійської та німецької мови Бориспільського академічного ліцею.</i>

Профайл лектора*	посилання на http://umo.edu.ua/viddil-licenzuvannja-ta-akreditacii/sklad/rozhnova-tetjana-jevghenivna
Профайл асистента*	-
Канали комунікації*	<p>Телефон кафедри: (044) 484-01-98</p> <p>Телефон НМЦ ліцензування та акредитації: (044) 484-35-57</p> <p>Моб . телефон +380972140636</p> <p>e-mail: Rognova TE65@ukr.net</p> <p>корпоративний e-mail: rognova_te65@umo.edu.ua</p> <p>форми спілкуванні у позаурочний час – електронна адреса групи УНЗ – 18-Г: umo.unz18@gmail.com</p> <p>група у вайбері</p>
Про дисципліну	
Анотація курсу: в т.ч. мета та цілі курсу*	<p>Навчальна дисципліна “Психологія та етика ділового спілкування” відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері освіти. У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів. Вивчення дисципліни передбачає ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів налагодження ефективних контактів.</p> <p>Предмет вивчення навчальної дисципліни: закономірності психологічних стосунків та поведінки людей в процесі ділового спілкування.</p> <p>Метою вивчення дисципліни є: формування у здобувачів вищої освіти системи наукових уявлень щодо психології ділового спілкування, компетентність в спілкуванні, параметри ділового спілкування, розвиток професійної компетентності завдяки засвоєнню знань в галузі психології ділового спілкування. Передумови для вивчення дисципліни: оволодіння фаховими</p>

компетентностями, що формуються під час вивчення дисциплін «Психологія управління».

Завдання навчальної дисципліни:

- сформувати знання про етико-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, культури спілкування та мовленнєвого етикету;
- навчити вмінню аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і партнерів по бізнесу;
- визначити шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу для кожного здобувача вищої освіти.

У курсі передбачається також показати становлення культури спілкування особистості, опанування нею правил етикету. Значна увага приділяється практичному, прикладному характеру дисципліни, що дасть можливість кожному здобувачу вищої освіти визначити шляхи формування власного іміджу, розвитку особистісного творчого потенціалу для майбутньої професійної діяльності. Цьому сприятимуть практичні заняття, ділові ігри, рольові етюди, тестування, проведення дискусій з обговорення різноманітних ділових ситуацій, розв'язання аналітичних задач, підготовка і захист проєктів, що репрезентують власні моделі чи концепції вирішення складних комунікативних проблем. Для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання наводяться уміщені в програмі питання для самоконтролю, які мають допомогти здобувачу вищої освіти систематизувати набуті знання і підготуватися до підсумкового заліку з дисципліни. Теоретичний матеріал курсу поділено на три змістові модулі, які складаються з конкретних тем.

	<p>Після анотації, що розкриває зміст кожної теми, вказується рекомендована література до неї за відповідними номерами із загального списку літератури, наведеного в кінці програми.</p>
<p>Компетентності та результати навчання*</p> <p>Перелік соціальних, м'яких навичок (soft skills)</p>	<p>Інтегральні компетентності: Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання.</p> <p>Загальні компетентності (ЗК):</p> <p>ЗК2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p>ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК4. Здатність мотивувати людей та прогнозувати спільну мету.</p> <p>ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</p> <p>ЗК7. Здатність до абстрактного та критичного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):</p> <p>СК2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани.</p> <p>СК3. Здатність до саморозвитку, навчання впродовж життя, ефективного тайм-менеджменту та самоменеджменту.</p> <p>СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.</p> <p>СК6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.</p> <p>СК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, позиціонувати ініціативу та підприємливість.</p> <p>СК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.</p> <p>СК12. Здатність застосовувати основи педагогіки і психології в освітньому процесі у закладах вищої освіти.</p>

	<p>СК13. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання сучасних освітніх та дослідницьких технологій у сфері менеджменту.</p> <p>Опрацювавши даний курс магістранти повинні набути наступні знання, уміння та навички:</p> <ul style="list-style-type: none"> → система знань і уявлень про закономірності і принципи спілкування, педагогічної комунікації, способи управління індивідумом і групою та вміння використовувати їх в своїй професійно-педагогічній та науковій діяльності; → знання про типові способи професійної комунікації, типові причини виникнення конфліктних ситуацій; → знання про основні засоби професійно-педагогічної комунікації, їх різновиди, способи та умови використання; → уміння будувати взаємовідносини з колегами, студентами, володіння культурою педагогічного мислення, мовлення, спілкування, комунікації; → уміння використовувати в своїй професійно-педагогічній діяльності різні засоби організації комунікативної взаємодії; → уміння вирішувати педагогічні конфлікти та запобігати їх виникненню.
Структура курсу*	<p><i>Для вивчення курсу «Психологія та етика ділового спілкування» передбачено 120 годин (4 кредита), з них: лекцій – 6 годин; практичні заняття – 6 годин, самостійна робота – 108 годин. Вивчення навчальної дисципліни завершується складанням заліку.</i></p>
Методи оцінювання	<p><i>COURSE GRADE COMPOSITION*</i></p> <p><i>поточне тестування за кожний модуль і підсумковий тест, оцінювання активності під час практичних занять.</i></p> <p><i>Оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти відбувається після вивчення кожного змістовного модулю у відповідності до критеріїв, наведених нижче (див. критерії оцінювання).</i></p>
Місце дисципліни в освітній траєкторії здобувача вищої освіти	<p><i>Передумови для вивчення дисципліни: оволодіння фаховими компетентностями, що формуються під час вивчення дисциплін «Психологія управління».</i></p>

Розширена інформація	
Методи, технології навчання та викладання	<i>презентації, тестові завдання, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, дебати, інформаційно-комунікаційні технології і т. ін.</i>
Засоби навчання	<i>Проектор, екран,, ноутбук</i>
Інформаційні ресурси*	<p>Список використаних джерел:</p> <p>Базова</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с. 2. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета: Учеб. Пособие. – К.: Кондор, 2004. – 234 с. 3. Етика ділових стосунків: Навчальний посібник / [О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г.Г. Рузакова]. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 310 с. 4. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: : Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с. 5. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник з етикету для студентів. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. – 208 с., іл. 6. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. – К., 1997. 7. Малахов В. Етика спілкування: : Навчальний посібник. – К.: Либідь, 2006. – 400 с. 8. Палеха Ю.І. Ділова етика. – К., 2000. 9. Практикум з риторики. Методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни „Основи риторики” для студентів спеціальності 7.050201 – „Менеджмент організацій” та магістрів усіх спеціальностей. /Уклад О.Б Залюбівська, - Вінниця: ВНТУ, 2007. – 74с. 10. Психология и этика делового общения. – М., 2001.

	<p>11. Чмут Т. К., Чайка Т. Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. – 3-є вид., стереотипне. – К.: Вікар, 2003. – 223 с.</p> <p>Допоміжна</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. М.: Финансы и статистика, 2003. – 208 с., ил. 2. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник. – Навчальний посібник. – I-е вид. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 226 с. 3. Гусейнов А., Апресян Р. Этика. – М., 2002. 4. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с. <p>Інформаційні ресурси Лесько О.Й., Прищак М.Д., Рузакова Г.Г., Залюбівська О.Б. Етика ділових стосунків. Електронний навчальний посібник[Електронний ресурс]. Режим доступу: http://posibnyky.vntu.edu.ua/ (дата звернення 06.09.2012). — Назва з екрана. — Свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір, видане Державним департаментом інтелектуальної власності МОН України № 38492, 2011 р.</p>
Правила та вимоги	
Оцінювання досягнень студента*	<p><i>Контроль знань і умінь здобувачів вищої освіти (поточний і підсумковий) з дисципліни «Психологія і етика ділового спілкування» здійснюється згідно з кредитно-модульною системою організації навчального процесу. Рейтинг здобувачів вищої освіти із засвоєння дисципліни визначається за 100 бальною шкалою. Він складається з рейтингу з навчальної роботи, для оцінювання якої призначається 50 балів, і рейтингу з атестації (залік) – 50 балів. Критерії оцінювання. Еквівалент оцінки в балах для кожної окремої теми може бути різний, загальну суму балів за тему визначено в навчально-методичній карті. Розподіл балів між видами занять (лекції, практичні заняття, самостійна робота) можливий шляхом спільного прийняття рішення викладача і здобувача вищої освіти на першому занятті. Рівень знань оцінюється: «відмінно» – здобувач дає вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді не менш ніж на 90% запитань, рішення задач та виконання вправ є правильними, демонструє знання матеріалу підручників, посібників, інструкцій, проводить узагальнення і висновки, акуратно</i></p>

	<p>оформлює завдання, був присутній на лекціях, має конспект лекцій чи презентації з основних тем курсу, проявляє активність і творчість у виконанні групових завдань; «добре» – коли здобувач володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій і розрахунків, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді, був присутній на лекціях, має конспект лекцій чи презентації з основних тем курсу, проявляє активність у виконанні групових завдань; «задовільно» – коли здобувач дає правильну відповідь не менше ніж на 60% питань, або на всі запитання дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки, які виправляє за допомогою викладача. При цьому враховується наявність конспекту за темою завдань та самостійність, участь у виконанні групових завдань; «незадовільно з можливістю повторного складання» – коли здобувач дає правильну відповідь не менше ніж на 35% питань, або на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки, має неповний конспект лекцій, індиферентно або негативно проявляє себе у виконанні групових завдань. Підсумкова (загальна оцінка) курсу навчальної дисципліни («ЗАРАХОВАНО», не менше ніж на 60%) є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове тестування рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи ; оцінка (бали) за виконання практичних індивідуальних завдань. Підсумкова оцінка виставляється після повного вивчення навчальної дисципліни, яка виводиться як сума проміжних оцінок за змістові модулі. Остаточна оцінка рівня знань складається з рейтингу з навчальної роботи, для оцінювання якої призначається 50 балів, і рейтингу з атестації (залік) – 50 балів. Положення про оцінювання здобувачів вищої освіти. Link.</p>
Дедлайни та перескладання*	Перездача здійснюється відповідно до графіку, який розробляється навчальним відділом ННІМП.
Правила академічної доброчесності *	Перевірка навчальних робіт на плагіат (Положення про академічну доброчесність link)
Вимоги до відвідування*	Пропущені заняття (лікарняні, мобільність, і т.ін.) можна відпрацювати виконавши всі завдання зазначені в інструкціях до практичних занять, переслати в електронному варіанті на електронну пошту.. (link на Положення про організацію освітнього процесу); Здобувачі вищої освіти можуть отримати електронні презентації лекцій і самостійно ознайомитись з матеріалом при об'єктивних причинах пропуску занять.

		<i>Здобувачі вищої освіти мають можливість на практичних заняттях використовувати ноутбуки.</i>
Навчання студентів інвалідністю	3	Здобувачі вищої освіти з інвалідністю можуть в електронному вигляді отримувати лекції, за допомогою онлайн-режиму здійснювати консультування з викладачем. (Link на Положення про організацію освітнього процесу).
Правила отримання зворотної інформації про дисципліну		після вивчення дисципліни проводиться анкетування серед здобувачів вищої освіти для з'ясування переваг та недоліків які були при організації освітнього процесу.
Оновлення		Після вивчення курсу викладач здійснює аналіз проведеного анкетування серед здобувачів вищої освіти, врахувавши недоліки, позитивні сторони, вносяться зміни до змісту дисципліни, форм роботи. Таким чином викладач оновлює зміст даного освітнього компоненту на основі наукових досягнень і сучасних практик у відповідній галузі. Здобувачі вищої освіти долучаються до процедури оновлення навчальної дисципліни під час практичних занять, під час проведеного анкетування.
Інтернаціоналізація		Здобувачі вищої освіти отримують інформацію про міжнародні конференції, в яких мають можливість брати участь, матеріали, які готуються для презентації або для друку, перевіряються та корегуються викладачем.

Години (лекц. / сем.)	Тема	Результати навчання за дисципліною	Завдання	НМЗ link на репозиторій	Інформація для людей з інвалідністю
2 год. (лекція)	Ділове спілкування, його етико-психологічні особливості та структура. діяльності.	3К2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності). 3К3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій. 3К4. Здатність мотивувати людей та прогнозувати спільну мету. 3К5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). Опрацювавши даний матеріал магістранти повинні набути наступні знання, уміння та навички: → система знань і уявлень про закономірності і принципи спілкування, педагогічної комунікації, способи управління індивідуумом і групою та вміння використовувати їх в своїй професійно-педагогічній та науковій діяльності; → знання про типові способи професійної комунікації, типові причини виникнення	Розгляд питань: Ділове спілкування, його етичні і психологічні засади та роль у професійній діяльності людей. Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Особливості ділового спілкування, його гуманістична спрямованість. Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни. Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди. Моральна культура спілкування та її рівні. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування. Сутність комунікацій і комунікативного процесу. Психологічна природа спілкування. Структура ділового спілкування та вибір його ефективних способів.	link	link

		<p>конфліктних ситуацій; → знання про основні засоби професійно-педагогічної комунікації, їх різновиди, способи та умови використання; 1. Знання: знати понятійно-категоріальний апарат дисципліни; структуру та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; особливості комунікації, її основні організаційні проблеми, психологічні особливості публічного виступу; вербальні і невербальні засоби спілкування; етичні правила розподілу ролей у взаємодії ділових людей; технології проведення ділових бесід; психологічні особливості проведення ділових переговорів. 2. Уміння: застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; бути здатним реалізувати публічний виступ у професійній діяльності, писати резюме, проходити співбесіду при</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>прийомі на роботу; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні; використовувати етичні правила у діловій взаємодії; володіти технологіями проведення ділових бесід та ділових переговорів.</p> <p>3. Комунікація: емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості, демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань</p> <p>4. Автономність та відповідальність: здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно- комунікаційних технологій; здійснювати реферування наукових джерел, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки; демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку,</p>			
--	--	---	--	--	--

		<i>слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.</i>			
2 год. (практичні)	<i>Ділове спілкування, його етичні і психологічні засади та роль у професійній діяльності людей</i>	<p><i>Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.</i></p> <p><i>ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.</i></p> <p><i>ЗК4. Здатність мотивувати людей та прогнозувати спільну мету.</i></p> <p><i>ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)..</i></p> <p><i>СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.</i></p> <p><i>СК6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.</i></p>	<p>Завдання І. Підготувати презентації до кожного пункту плану (можна об'єднатися по 2-3 здобувача вищої освіти по кожному запитанню, а можна індивідуально підготувати). План: Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Особливості ділового спілкування, його гуманістична спрямованість. Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни. Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди. Моральна культура спілкування та її рівні. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для</p>	<i>link</i>	<i>link</i>

		<p>СК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, позиціонувати ініціативу та підприємливість.</p> <p>СК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.</p> <p>1.Знання: знати понятійно-категоріальний апарат дисципліни; структуру та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; особливості комунікації, її основні організаційні проблеми, психологічні особливості публічного виступу; технології проведення ділових бесід; психологічні особливості проведення ділових переговорів.</p> <p>2.Уміння: застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; бути здатним реалізувати публічний виступ у професійній діяльності, писати резюме, проходити співбесіду при</p>	<p>досягнення високого рівня культури спілкування. Класифікація комунікацій за змістом та формою реалізації. Види комунікацій. Важливість знання психологічних засад комунікативного процесу, класифікації людей за особливостями їх психіки. Основні функції спілкування та їх характеристика. Основні види міжособистісної взаємодії. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні. Психологічні та етичні аспекти визначення видів спілкування, їх характеристика. Способи впливу на людей під час спілкування. Переконавання, навіювання, психічне зараження, як група психологічних способів впливу на людей. Сутність таких понять, як наслідування, строукс, маніпулювання та актуалізація. Моделі та стилі спілкування. Три стилі лідерства в управлінській діяльності.</p>		
--	--	--	---	--	--

		<p>прийомі на роботу; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні; використовувати етичні правила у діловій взаємодії; володіти технологіями проведення ділових бесід та ділових переговорів.</p> <p>3. Комунікація: емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості, демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань</p> <p>4. Автономність та відповідальність: здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно- комунікаційних технологій; здійснювати реферування наукових джерел, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки; демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку,</p>	<p>Стратегії та тактики спілкування в процесі ділової взаємодії. Моральні фактори у виборі ефективних способів ділового спілкування Завдання теоретичні:</p> <p>I. Затишіть визначення основних термінів і понять: Спілкування, ділове спілкування, етика, професійна діяльність, комунікація.</p> <p>II. Афоризми Виберіть афоризм, в якому найповніше розкрито сутність цієї теми та поясніть чому. "Єдина відома розкіш — це розкіш спілкування з людьми". А. де Сент- Екзюпері</p> <p>"Пліткарка — той, хто говорить з вами про інших; зануда — той, хто говорить з вами про себе; а блискучий співрозмовник — той, хто говорить з вами про вас". Л. Керк</p> <p>"Покажіть мені людину, яка жодного разу не пліткувала, і я покажу вам людину, котру</p>	
--	--	---	---	--

		<p>слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.</p>	<p>люди зовсім не цікавлять". Б. Уолтерс</p> <p>"Варто утримуватися під час бесіди від будь-яких критичних, хоча б і доброзичливих, зауважень: образити людину — легко, виправити її — важко, якщо не можливо". Admixer</p> <p>"Є лише один спосіб бути хорошим співрозмовником — уміти слухати". К. Морлі</p> <p>"Найкоротший шлях до популярності — всіх вислухати, замість того, щоб усім замовляти зуби. Нічого так не цікавить людину, як те, що вона горить нетерпінням розповісти вам про себе. Все, що вам потрібно, аби заробити репутацію гідного співрозмовника, це сказати: "Як чудово! Розкажіть ще що-не-будь!" Д.Дікс</p> <p>"Якщо ви хочете привернути увагу людини до себе, спочатку переконайте її, що ви — щирий товариш". А. Лінкольн</p> <p>"Якщо хочеш дізнатися про правду, вислухай</p>		
--	--	---	---	--	--

			<p>обидві сторони і не вір жодній". Г.У.Шоу</p> <p>III. Терміни і поняття</p> <p>До кожного визначення доберіть відповідний термін або поняття:</p> <p>а) наука, що вивчає спосіб використання слів і значень, які передаються словами;</p> <p>б) будь-який додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, створює помилки в передачі;</p> <p>в) комунікації, що здійснюються зверху вниз і знизу вгору;</p> <p>г) сукупність відомостей і даних для успішного здійснення аналізу, контролю, прийняття й організації виконання управлінських рішень;</p> <p>д) телефонні розмови, публічні виступи, наради, безпосереднє спілкування тощо;</p> <p>е) засіб для кодування інформації, призначеної для передачі; є) реакція на інформацію, що була прочитана, побачена й почута;</p> <p>ж) обмін інформацією між</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>двома або більше людьми, основна мета якого полягає в забезпеченні розуміння інформації, яка є предметом обміну, тобто повідомлень;</p> <p>з) увага до почуттів інших людей, спроба побачити ситуацію, питання і проблеми, що висвітлюються, з погляду іншої людини;</p> <p>и) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми;</p> <p>і) засіб для трансляції інформаційних повідомлень, який може посилювати або змінювати їх зміст;</p> <p>ї) комунікації, не передбачені організаційною структурою комунікацій, здійснюються неформально, за допомогою незапланованих керівництвом способів;</p> <p>й) комунікації, що здійснюються між особами, які перебувають на різних рівнях ієрархії;</p> <p>к) комунікації, які є у формі планової та звітної документації, пам'ятних записок, доповідей,</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>оголошень, довідників, фірмових газет тощо; л) комунікації, що здійснюються між особами, котрі перебувають на одному рівні ієрархії. 1. Інформація. 2. Комунікація. 3. Комунікаційний процес. 4. Шум. 5. Горизонтальні комунікації. 6. Вертикальні комунікації. 7. Діагональні комунікації. 8. Неформальні комунікації. 9. Усні комунікації. 10. Письмові комунікації. 11. Семантика. 12. Вербальні символи. 13. Невербальні символи. 14. Зворотний зв'язок. 15. Емпатія</p> <p>IV. Опрацюйте тему, відповівши на тестові завдання: Виберіть правильний варіант відповіді.</p> <p>1. Які є два основні канали інформаційного забезпечення керівників: 1) офіційний і неофіційний; 2) письмовий та усний; 3) формалізований і стихийний; 4) письмовий та електронний?</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>2. У чому полягає сутність поняття "комунікація":</p> <p>1) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома або більше особами;</p> <p>2) обмін інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми;</p> <p>3) процес обміну інформацією між двома або більше особами;</p> <p>4) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми в процесі здійснення цілеспрямованої діяльності?</p> <p>3. Шум — це:</p> <p>1) будь-яка інформація, передбачена джерелом, вона створює помилки в передачі;</p> <p>2) додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, що створює помилки в передачі;</p> <p>3) додаткова інформація, непередбачена отримувачем, що створює помилки в передачі;</p> <p>4) будь-який додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації.</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>4. Що належить до "П'яти "С" комунікацій", за Р. Фалмсом:</p> <p>1) ясність, повнота, лаконічність, конкретність, коректність;</p> <p>2) ясність, прозорість, лаконічність, достовірність, коректність;</p> <p>3) достовірність, повнота, лаконічність, своєчасність, коректність?</p> <p>б. Як називаються комунікаційні перешкоди, зумовлені багатозначністю слів:</p> <p>1) перешкоди під час сприйняття;</p> <p>2) нсвербальні перешкоди;</p> <p>3) поганий зворотний зв'язок;</p> <p>4) семантичні перешкоди?</p> <p>б. З чим пов'язані соматичні проблеми в комунікаціях:</p> <p>1) вибором символів, що найточніше відображали б бажаний зміст;</p> <p>2) ступенем впливу повідомлення на поведінку суб'єкта;</p> <p>3) точністю передачі комунікаційних символів;</p> <p>4) невмінням слухати?</p> <p>7. Як називається неформальний ланцюг передачі</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>інформації, що використовується, найчастіше характеризується вибірковістю комунікацій та оперативністю передавання інформації:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) "одножильним"; 2) кластерним; 3) ланцюгом "пліткаря"; 4) імовірнісним? <p>8. Які два великі класи комунікацій розрізняють американські автори М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) між двома індивідами та індивідом і групою; 2) вертикальні та горизонтальні; 3) між організацією та її зовнішнім середовищем і між рівнями та підрозділами організації; 4) формальні та міжособистісні? <p>9. У чому полягає сутність емпатії:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) увага до себе та оточення; 2) увага до почуттів інших людей; 3) увага до себе; 4) повна відсутність уваги до будь-кого? <p>10. Хто є автором 10 правил ефективного слухання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Т. Холл; 2) К. Девіс; 3) Р. Фалмер; 		
--	--	--	---	--	--

			<p>4) В. Врум?</p> <p>V. Практичне завдання: <i>прошу групу поділитись на чотири підгрупи.</i></p> <p><i>Наведіть приклад ділового спілкування, його етичні і психологічні засади які вам доводилось спостерігати у закладі якому ви працюєте, або навчаєтесь. (у вигляді презентації).</i></p>		
<p>2 год. (лекції)</p>	<p><i>Засоби ділового спілкування, труднощі та бар'єри в його здійсненні.</i></p>	<p>ЗК2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p>ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК4. Здатність мотивувати людей та прогнозувати спільну мету.</p> <p>ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</p> <p><i>Опрацювавши даний матеріал магістранти повинні набути наступні знання, уміння та навички:</i></p> <p>→ система знань і уявлень про закономірності і принципи спілкування, педагогічної</p>	<p>Розгляд питань:</p> <p><i>Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.</i></p> <p><i>Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.</i></p> <p><i>Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій.</i></p> <p><i>Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.</i></p>	<p><i>link</i></p>	<p><i>link</i></p>

		<p>комунікації, способи управління індивідуумом і групою та вміння використовувати їх в своїй професійно-педагогічній та науковій діяльності;</p> <p>→ знання про типові способи професійної комунікації, типові причини виникнення конфліктних ситуацій;</p> <p>→ знання про основні засоби професійно-педагогічної комунікації, їх різновиди, способи та умови використання;</p> <p>1. Знання: знати понятійно-категоріальний апарат дисципліни; структуру та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; особливості комунікації, її основні організаційні проблеми, психологічні особливості публічного виступу; вербальні і невербальні засоби спілкування; етичні правила розподілу ролей у взаємодії ділових людей; технології проведення ділових бесід; психологічні особливості</p>			
--	--	--	--	--	--

проведення ділових переговорів.

2. Уміння:

застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; бути здатним реалізувати публічний виступ у професійній діяльності, писати резюме, проходити співбесіду при прийомі на роботу; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні; використовувати етичні правила у діловій взаємодії; володіти технологіями проведення ділових бесід та ділових переговорів.

3. Комунікація:

емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості, демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань

4. Автономність та

відповідальність:
здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення

		<p>професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; здійснювати реферування наукових джерел, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки; демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.</p>			
<p>2 год. (практичні)</p>	<p>Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв'язання конфліктних ситуацій</p>	<p>ЗК2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності). ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій. ЗК4. Здатність мотивувати людей та прогнозувати спільну мету. ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). Опрацювавши даний матеріал</p>	<p>Завдання I. Підготувати презентації до кожного пункту плану (можна об'єднатися по 2-3 здобувача вищої освіти по кожному запитанню, а можна індивідуально підготувати). План: Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування. Причини та види бар'єрів на шляху до взаєморозуміння при спілкуванні ділових партнерів.</p>	<p><i>link</i></p>	<p><i>link</i></p>

		<p>магістранти повинні набути наступні знання, уміння та навички:</p> <p>→ система знань і уявлень про закономірності і принципи спілкування, педагогічної комунікації, способи управління індивідуумом і групою та вміння використовувати їх в своїй професійно-педагогічній та науковій діяльності;</p> <p>→ знання про типові способи професійної комунікації, типові причини виникнення конфліктних ситуацій;</p> <p>→ знання про основні засоби професійно-педагогічної комунікації, їх різновиди, способи та умови використання;</p> <p>1. Знання: знати понятійно-категоріальний апарат дисципліни; структуру та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; особливості комунікації, її основні організаційні проблеми, психологічні особливості публічного виступу; вербальні</p>	<p>Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні. Визначення конфлікту та конфліктних ситуацій. Класифікація конфліктів. Шляхи подолання та розв'язання конфліктів: міжособистісні стилі, структурні методи, самотійне розв'язання, розв'язання конфліктів за допомогою посередника. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.</p> <p>Завдання теоретичні:</p> <p>I. Запишіть визначення основних термінів і понять:</p> <p>Етика; етикет; мовленнєвий етикет; конфлікт; конфліктна ситуація; вербальні засоби спілкування; невербальні засоби спілкування.</p> <p>II. Афоризми</p> <p>Виберіть афоризм, в якому найповніше розкрито сутність цієї теми та поясніть чому.</p> <p>„Ни один конфликт нельзя решить с</p>		
--	--	--	--	--	--

		<p>і невербальні засоби спілкування; етичні правила розподілу ролей у взаємодії ділових людей; технології проведення ділових бесід; психологічні особливості проведення ділових переговорів.</p> <p>2. Уміння: застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; бути здатним реалізувати публічний виступ у професійній діяльності, писати резюме, проходити співбесіду при прийомі на роботу; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні; використовувати етичні правила у діловій взаємодії; володіти технологіями проведення ділових бесід та ділових переговорів.</p> <p>3. Комунікація: емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості, демонструвати навички командної роботи у процесі</p>	<p>помощью войн. Убийства не решают ни одной конфликтной ситуации, я считаю что мир — это лучшее из всех решений. Ведь это духовные вещи.”</p> <p>Боб Марли «Внутренний мир - начало всех внешних мирских конфликтов.»</p> <p>Нестор УВАРОВ «Те, кто не могут сварить суп, заваривают кашу.»</p> <p>«В ссоре виноват лишь тот, кто в ней принял участие»</p> <p>Валентин Домиль. «Якщо є готовність до конфлікту, привід для конфлікту знайдеться завжди.»</p> <p>І.Шевельов.</p> <p>III. Опрацюйте тему, відповівши на тестові завдання:</p> <p>1. Вирішити конфлікт – це означає: а) усунути конфліктну ситуацію; б) поглибити конфлікт; в) вичерпати інцидент; г) відстоювати свою точку зору.</p> <p>2. Етика – це: а) наука про поведінку людини; б) вчення про роздуми; в) філософська наука про мораль.</p>	
--	--	--	---	--

		<p>вирішення фахових завдань</p> <p>4. Автономність та відповідальність: здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; здійснювати реферування наукових джерел, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки; демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.</p>	<p>3. Етика як самостійна наука виникає:</p> <p>а) в XX ст.; б) в XIX ст.; в) в добу Античності; г) в к. XVIII ст.</p> <p>4. Засновником етики вважають:</p> <p>а) Аристотеля; б) Цицерона; в) Платона; г) Сократ.</p> <p>5. Дайте визначення поняття «мораль».</p> <p>6. Поняття «мораль» вперше вводить:</p> <p>а) Цицерон; б) Аристотель; в) Сократ.</p> <p>7. До функцій етики відносяться:</p> <p>а) пізнавальна; б) описова; в) світоглядна; г) ціннісно – орієнтаційна; д) комунікативна; е) функція вироблення етичних знань.</p> <p>8. Дайте визначення поняття «етики» як науки.</p> <p>9. В якому із етично-філософських вчень Стародавнього Сходу головним поняттям є поняття «жень» (гуманність)?</p> <p>а) джайнізм; б) конфуціанство; в) даосизм; г) буддизм.</p> <p>10. До структури моралі відносять:</p> <p>а) моральні відносини;</p>	
--	--	--	--	--

			<p>б) моральну свідомість; в) моральну практику; г) моральні обов'язки; д) моральні функції.</p> <p>11. Совість – це</p> <p>а) внутрішній контролер; б) інтимне почуття; в) моральне усвідомлення людиною свого обов'язку і відповідальності перед суспільством, самооцінка власних вчинків.</p> <p>12. Виберіть найбільш повне визначення поняття «обов'язок»:</p> <p>а) відповідальність перед собою; б) вольове самопримушення; в) моральна готовність людини підкорити свої дії, свою поведінку суспільним вимогам.</p> <p>13. До категорії моралі, яка визначає усвідомлення людиною головного змісту своєї діяльності, життєвих планів, мети і призначення в суспільстві належить:</p> <p>а) «щастя»; б) «кохання»; в) «добро»; г) «сєнс життя».</p> <p>14. Знайдіть правильне</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>визначення етикету:</p> <p>а) ввічливість;</p> <p>б) культура поведінки;</p> <p>в) сукупність правил поведінки, прийнятих у певному суспільстві;</p> <p>г) ярлик, етикетка.</p> <p>15. Батьківщиною етикету є:</p> <p>а) Італія;</p> <p>б) Франція;</p> <p>в) Іспанія.</p> <p>IV. Практичне завдання:</p> <p>1. Чи доводилось Вам вирішувати конфлікти, або бути втягнутим у конфліктні ситуації? Щоб Ви могли порадити своїм колегам щодо вирішення конфліктних ситуацій ?</p> <p>2.А) „Етика як філософія переконань” (І. Кант). Як Ви розумієте це висловлювання? Поясніть свою відповідь.</p> <p>Б) „Кожне класичне самовираження культури, яке свідчить про певну етику, є доведений до пластичного вираження прообраз людської поведінки” (Г.Гессе). Чи згодні Ви з цим твердженням? Аргументуйте свою відповідь.</p> <p>В) Етика, згідно Ф. Ніцше, втратила</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>свою правдивість саме тому, що взяла поняття добра і зла не із арсеналу ідей людини про сутність її життя, а вигадала їх сама для того, аби зберегти окремих індивідів у підкоренні колективу. Чи можна погодитись із такою точкою зору? Обґрунтуйте свою відповідь.</p> <p>Г) „Етика – безмежна відповідальність за все, що існує” (А. Швейцер).</p> <p>Розкрийте сутність цього висловлювання.</p>		
2 год. (лекції)	Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей та їх оцінки	<p>Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.</p> <p>ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК4. Здатність мотивувати людей та прогнозувати спільну мету.</p> <p>ЗК5. Здатність діяти на основі етичних</p>	<p>Розгляд питань: Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.</p> <p>Організаційна психологічна підготовка фахівця до ділового спілкування та проведення бесід і дебатів.</p> <p>Підготовка і проведення ділових переговорів, нарад та інших форм колективного обговорення ділових проблем.</p> <p>Етика та етикет у спілкуванні з іноземними партнерами.</p>	link	link

*міркувань
(мотивів)..*

СК5.

*Здатність
створювати та
організовувати
ефективні
комунікації в
процесі управління.*

СК6.

*Здатність
формувати
лідерські якості та
демонструвати їх в
процесі управління
людьми.*

СК7.

*Здатність
розробляти
проекти,
управляти ними,
позиціонувати
ініціативу та
підприємливість.*

СК8.

*Здатність
використовувати
психологічні
технології роботи
з персоналом.*

1.Знання: знати
понятійно-
категоріальний
апарат дисципліни;
структуру та
етати, функції,
засоби, види,
форми ділової
комунікації;
особливості
комунікації, її
основні
організаційні
проблеми,
психологічні
особливості
публічного
виступу;
технології
проведення ділових
бесід; психологічні
особливості

		<p>проведення ділових переговорів.</p> <p>2. Уміння: застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; бути здатним реалізувати публічний виступ у професійній діяльності, писати резюме, проходити співбесіду при прийомі на роботу; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні; використовувати етичні правила у діловій взаємодії; володіти технологіями проведення ділових бесід та ділових переговорів.</p> <p>3. Комунікація: емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості, демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань</p> <p>4. Автономність та відповідальність: здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; здійснювати реферування наукових джерел, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки; демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.</p>			
2 год. (практичні)	Корпоративна культура організації (установи), закладу освіти та імідж ділової людини	<p>Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.</p> <p>ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК4. Здатність мотивувати людей та прогнозувати спільну мету.</p> <p>ЗК5. Здатність діяти на основі етичних</p>	<p>Завдання І. Підготувати презентації до кожного пункту плану (можна об'єднатися по 2-3 здобувача вищої освіти по кожному запитанню, а можна індивідуально підготувати). План: Поняття про корпоративну культуру та імідж організації (закладу освіти). Засоби їх формування. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення.</p>	link	link

		<p>міркувань (мотивів).. СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління. СК6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми. СК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, позиціонувати ініціативу та підприємливість. СК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.</p> <p>1.Знання: знати понятійно-категоріальний апарат дисципліни; структуру та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; особливості комунікації, її основні організаційні проблеми, психологічні особливості публічного виступу; технології проведення ділових бесід; психологічні особливості</p>	<p>Зв'язки з громадськістю, технологія проведення PR-акцій. 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. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Домовленість про ділову зустріч. Підготовка приміщень для ділових зустрічей. Зустріч делегацій, розміщення учасників зустрічі. Офіційна мова ділової зустрічі. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки, діловий одяг. Організація ділових прийомів. Загальні вимоги стосовно проведення прийомів. Етика та етикет у спілкуванні з іноземними партнерами. Національні особливості</p>	
--	--	--	--	--

		<p>проведення ділових переговорів.</p> <p>2. Уміння: застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; бути здатним реалізувати публічний виступ у професійній діяльності, писати резюме, проходити співбесіду при прийомі на роботу; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні; використовувати етичні правила у діловій взаємодії; володіти технологіями проведення ділових бесід та ділових переговорів.</p> <p>3. Комунікація: емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості, демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань</p> <p>4. Автономність та відповідальність: здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення</p>	<p>ділового спілкування в різних країнах.</p> <p>Завдання теоретичні: I. Запишіть визначення основних термінів і понять: корпоративна культура; імідж організації (закладу освіти); корпоративного іміджу; індивідуальний стиль; ділова атрибутика; самовизначення; саморозвиток; самовдосконалення; ділові зустрічі; ділові прийоми.</p> <p>II. Афоризми Виберіть афоризм, в якому найповніше розкрито сутність цієї теми та поясніть чому. «Культура - это не количество прочитанных книг, а количество понятых.» (Фазиль Искандер) «Культура - это то, что остается, когда все остальное забыто.» (Эдуар Эррио) «Культура - мать порядка.» (Александр Костенко) «Можешь выходить и в люди, но дверь за собой закрой.» (Гарри Симанович) «Культурный человек даже сесть</p>	
--	--	--	---	--

		<p>професійних завдань в т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; здійснювати реферування наукових джерел, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки; демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.</p>	<p>в галюшу пропозит вежливо.» (Гарри Симанович) Культура – це знання тієї відстані, на якій потрібно вітатися з найлютішим ворогом. (Франтішек Кришка) Чим вище культура, тим вище цінується праця. (Вільгельм Рошер Распродажа) Висота культури визначається ставленням до жінки. (Горький М.) Пришестя культури збігається з народженням інтелекту. (Клод Леві-Строс) Культура – це міра людяності в людині. (Карл Маркс) Найвища можлива стадія моральної культури – коли ми розуміємо, що здатні контролювати свої думки. (Чарльз Дарвін) Всякі правила щодо того, що слід і чого не слід читати, просто безглузді. Сучасна культура більш ніж наполовину ґрунтується на тому, чого не слід читати. (Оскар Уайльд Джерело)</p>		
--	--	--	---	--	--

**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ
ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ З КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА
ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»**

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
Початковий рівень знань «2» (рецептивно-продуктивний)	0-25 балів без права перескладання (для екзаменів та заліків)	Студент за допомогою викладача розпізнає визначення основних термінів на побутовому рівні, однослівно („так” чи „ні”) відповідає на конкретні запитання.	Студент намагається відповідати, однак потребує постійної консультації та контролю з боку викладача. За допомогою викладача намагається пояснити з наукової точки зору явища оточуючої дійсності.
	26-49 балів	Студент за допомогою викладача однослівно відповідає на запитання, відтворює незначну частку питання в тому вигляді і в тій послідовності, у якій воно було розглянуте на лекції або консультації.	Студент вміє при постійному контролі і допомозі викладача визначити тему, до якої стосується наведений приклад прояву психічної діяльності особистості.
	50-59 балів	Студент з помилками характеризує окремі поняття та явища загальної психології. Володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.	Студент вміє при постійному контролі і допомозі викладача визначити тему та основні поняття, що пояснюють описане явище.
Середній рівень знань «3» (репродуктивний)	60-65 балів	Студент володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на продуктивному рівні: за допомогою викладача відтворює словами,	Студент вміє з допомогою викладача визначити тему та основні поняття, що пояснюють описане явище та навести приклади методів та

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
		близькими до тексту лекції, визначення основних термінів, принципів; частково відтворює текст підручника; у процесі відповіді допускає окремі відозміни навчальної інформації; ілюструє відповіді прикладами, що були наведені на консультації.	методик для його дослідження.
	66-70 балів	Студент за допомогою викладача дає правильне визначення окремих понять з області загальної психології; словесно описує явища та закономірності психічної діяльності людини, вказує на деякі їх властивості; відтворює всю тему або її основну частину, ілюструючи відповідь власними прикладами.	Студент вміє правильно перевести приклади психічної діяльності з „побутової” мови на мову наукових понять те термінів, визначити тему, основні поняття та закономірності, що пояснюють описане явище, підібрати декватні методи для його дослідження та описати їх результати.
	71-73 балів	Студент за допомогою викладача свідомо відтворює тему лекції, ілюструючи її власними прикладами; розкриває суть загально-психологічних процесів та явищ, допускаючи у відповідях незначні неточності; намагається співвіднести окремі психодіагностичні методики з їх груповими характеристиками; намагається застосувати окремі прийоми логічного	Студент вміє правильно перевести приклади психічної діяльності з „побутової” мови на мову наукових понять те термінів, визначити тему, основні поняття та закономірності, що пояснюють описане явище, підібрати декватні методи для його дослідження зробити якісний аналіз результатів

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
		мислення (порівняння, аналіз, висновок).	дослідження та частково узагальнити результати.
<i>Достатній рівень знань «4» (конструктивно варіативний)</i>	74-80 балів	Студент без помилок відтворює зміст питання, наводячи власні приклади; правильно розкриває суть психодіагностичних понять.	Студент здатний дати психологічне пояснення прикладам загально-психологічних процесів та явищ, підібрати методи та провести дослідження, описати отримані результати. Самостійно навести приклади схожих явищ та дати їм узагальнююче пояснення.
	81-85 балів	Студент володіє навчальною інформацією, вміє зіставляти, узагальнювати та систематизувати інформацію під керівництвом викладача; аргументовано відповідає на поставлені запитання і намагається відстояти свою точку зору.	Студент здатний дати психологічне пояснення прикладам загально-психологічних процесів та явищ, підібрати методи та провести дослідження, описати отримані результати. Самостійно навести приклади схожих явищ та дати їм узагальнююче пояснення. При потребі звертаючись до викладача може визначити окремі шляхи корекції або розвитку описаного явища.
	86-89 балів	Студент вільно володіє вивченим обсягом	Студент здатний дати психологічне

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
		навчального матеріалу, наводить аргументи на підтвердження своїх думок, використовуючи матеріали власних спостережень та проведених досліджень; може за допомогою викладача відповідати на питання, що потребують знання кількох тем.	пояснення прикладам загально-психологічних процесів та явищ, підібрати методи та провести дослідження, описати отримані результати. Самостійно навести приклади схожих явищ та дати їм узагальнююче пояснення. При потребі звертаючись до викладача може визначити окремі шляхи корекції або розвитку описаного явища. При виконанні завдання може поєднувати знання з кількох тем.
<i>Високий рівень знань «5» (творчий)</i>	90-93 балів	Студент вільно володіє темою, має ґрунтовні психологічні знання; вільно відповідає на запитання, що потребують знання кількох тем; оцінює окремі нові факти, явища; судження логічні й достатньо обґрунтовані; узагальнює і систематизує матеріал у межах навчальної теми; самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності.	Студент виявляє початкові творчі здібності: уміє працювати зі спеціальною літературою (наукові журнали тощо); знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, які поставив викладач, свою відповідь ілюструє схемами, прикладами з життя; проводить самоперевірку виконаної роботи; може з неповним

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
			обґрунтуванням пояснити виконання завдань підвищеного (комбінованого) рівня.
	94-97 балів	Студент вільно висловлює власні думки, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні психодіагностичні дослідження, висловлюючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності.	Використовує набуті знання в нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує особисту життєву позицію, узгоджуючи її з загальнолюдськими цінностями.

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
<i>Високий рівень знань «5» (творчий)</i>	98-100 балів	Студент виявляє особливі творчі здібності, глибоко розуміє суть психічних процесів та явищ; подає ідеї згідно з вивченим матеріалом, робить творчо обґрунтовані висновки; вміє аналізувати і систематизувати матеріали власних досліджень; визначає порядок особистої навчальної діяльності, самостійно оцінює її результати. Активно займається науково-дослідною роботою.	Студент самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання, формулювати психологічну проблему і визначати шляхи її розв'язання; вести дискусію з конкретного питання; проводити дослідження високої складності.