

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

Затверджено
Науково-методичною радою Університету,
протокол від «16» 09 2024 № 1

Голова НМР  Іван ШЕМЕЛИНЕЦЬ

Робоча програма навчальної дисципліни

«ПСИХОЛОГІЯ КОМУНІКАЦІЙ»

для підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня

денної та заочної форм навчання

галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

спеціальність 053 «Психологія»

освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

статус дисципліни: вибіркова

Ірпінь 2024


Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія комунікацій» укладена на основі освітньої програми «Психологія. Психологія бізнесу» (нова редакція для вступу 2024) другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 053 «Психологія», затвердженої Вченою радою Університету від 12.07.2024, протокол №19.

Укладач:



І. Коваленко, к.пед.н., доцент, доцент кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін


Гарант освітньої програми



О. Нежинська, к. психол. н., доцент

Розглянуто і схвалено кафедрою психології, педагогіки та суспільних дисциплін, протокол від «11» вересня 2024, №2

Завідувач кафедри



І.О. Петухова, к.пед.н., доцент

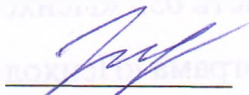
Розглянуто і схвалено вченою радою факультету соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації, протокол від «12» вересня 2024, № 2

Голова Вченої ради
факультету соціально-гуманітарних
технологій, спорту та реабілітації



Н. І. Зикун, д. н. із соц. ком.,
професор

Завідувач навчально-
методичного відділу



І.В. Качур, к. біол. н., доцент

Зміст

1. Передмова.....	4
2. Опис навчальної дисципліни	5
2.1. Компетентності і результати навчання	6
2.2. Пререквізити та постреквізити вивчення дисципліни.....	6
2.3. Структура навчальної дисципліни.....	7
2.4. Рейтинг-план.....	9
2.5. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення.....	12
3. Програма навчальної дисципліни	13
4. Критерії оцінювання рівня навчальних досягнень здобувачів вищої освіти	17
5. Засоби діагностики результатів навчання.....	19
6. Форми та питання поточного та підсумкового контролю.....	20
7. Рекомендована література	23

ПЕРЕДМОВА

Навчальна дисципліна «Психологія комунікацій» відноситься до навчальних дисциплін вибіркового компоненту освітньої програми професійної підготовки здобувачів вищої другого (магістерського) рівня з спеціальності 053 «Психологія».

Мета навчальної дисципліни передбачає 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, економіці.

Завдання навчальної дисципліни полягає у: розширенні уявлень про чинники ефективної комунікації і взаємодії, оволодіння технологіями встановлення, підтримки, завершення контакту тощо, формуванні навичок ефективної міжособистісної і групової взаємодії, сприянні особистій ефективності та розвитку внутрішнього потенціалу. Засвоєнні сутності та функцій міжособистісної комунікації; основних технік комунікативної взаємодії із різними категоріями людей; вербальних і невербальних засобів комунікативного впливу; ефектів сприйняття під час спілкування; відмінностей між командою і колективом; факторів формування успішної команди; критеріїв ефективної взаємодії у команді; групових ролей у командній взаємодії. Розумінні цілей та намірів співрозмовника, формуванні навички публічно виступати перед аудиторією; встановлювати контакт із незнайомими людьми; створювати ефективну самопрезентацію; планувати та вибудовувати комунікацію; застосовуючи техніки активного слухання, прояснення, перефразування; визначати власну роль у команді.

Методи та форми навчання: методи теоретичного дослідження; лекційні, семінарські, практичні заняття, індивідуальна й самостійна робота; робота в мережі Internet, написання дайджестів, есе, розв'язання психолого-педагогічних кейсів, психологічна та візуальна психодіагностика психоемоційного стану людини, презентація власних проєктів.

Методи навчання – це впорядковані способи взаємопов'язаної, цілеспрямованої діяльності педагога і студентів, спрямовані на ефективне розв'язання навчально-виховних завдань. Розмежовують три групи методів навчання: словесні, наочні, практичні.

Програмою курсу передбачено лекційні, практичні, семінарські заняття, індивідуально-консультаційна та самостійна робота здобувача вищої освіти.

Форми організації навчання: денна, заочна.

Під час лекційних та семінарських занять застосовуються інноваційні інтерактивні методи навчання: тренінги, кейси, дебати, творчі, тестові завдання.

На лекційних заняттях здобувача вищої освіти отримують інформацію про теоретичні аспекти курсу. Практичні та семінарські заняття передбачають розкриття актуальних проблем специфіки та практичного застосування знань як базової основи у подальшій професійній діяльності, обговорення дискусійних питань. Об'єктом контролю є діяльність здобувача вищої освіти на семінарських заняттях, а також результати виконання ними самостійної та індивідуальної роботи.

Організація поточного та підсумкового контролю знань.

Самостійна робота здобувача вищої освіти передбачає опанування теоретичного матеріалу з рекомендованої літератури, аналіз сучасних психологічних досліджень. Наведені у програмі питання для самоконтролю покликані зорієнтувати здобувачів на вивчення і практичне засвоєння психологічного інструментарію, формування здатності узагальнити отримані результати, а також становити основу при формуванні завдань до підсумкової атестації з курсу «Психологія комунікацій».

Індивідуально-консультаційна робота здобувача вищої освіти передбачає написання доповідей, есе, підготовку презентацій, тез на наукові конференції.

Форма підсумкового контролю – диференційований залік.

2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСМ-24-1, ПСМЗ-24-1, ПСМЗ-24-2

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни	
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Вибіркова	
Змістових модулів – 2	Рік підготовки	
Модулів – 2	2 – й	2 - й
Загальна кількість годин – 150	Семестр	
	3 – й	3 - й
	Лекції	
	26 – год.	6 – год.
	Семінарські заняття	
	24 – год.	4 – год.
	Самостійна робота	
	97 – год.	138 – год.
	Індивід.-консультац. робота:	
	3 – год.	2 – год.
Вид підсумкового контролю		
Диференційований залік		

2.1. КОМПЕТЕНТНОСТІ І РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Компетентності	Результати навчання
Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	Сформувати уявлення про чинники ефективної комунікації і взаємодії, засвоїти сутність та функції міжособистісної комунікації; сприяти розумінню цілей та намірів співрозмовника
Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік	Розширити уявлення про вербальні і невербальні засоби комунікативного впливу; ефекти сприйняття під час спілкування; сприяти розумінню цілей та намірів співрозмовника, формування навички публічно виступати
Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями	Засвоєння сутності та функцій міжособистісної комунікації; основних технік комунікативної взаємодії із різними категоріями людей; сприяти створенню ефективної самопрезентації
Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію	Формування навичок планування та вибудови комунікації; застосовуючи техніки активного слухання, прояснення, перефразування; визначати власну роль у команді
	Усвідомлення ефектів сприйняття під час спілкування; відмінностей між командою і колективом; факторів формування успішної команди; критеріїв ефективної взаємодії у команді; групових ролей у командній взаємодії

2.2. ПРЕРЕКВІЗИТИ ТА ПОСТРЕКВІЗИТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Перереквізитами вивчення навчальної дисципліни є: «Психологія цінностей (за білінгвальною методикою)», «Психологія сучасних бізнес-організацій».

Постреквізити для вивчення навчальної дисципліни є: «Поведінкова економіка», «Атестаційний екзамен».

2.3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСМ-23-1, ПСМ3-23-1, ПСМ3-23-2

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					Заочна форма				
	ус бо го	у тому числі				усь ого	у тому числі			
		л	с	с.р	ікр		л	с	ср	ікр
Модуль I = 2,3 зал. кред. (70 год.)										
Змістовний модуль 1. Основи психології комунікацій										
Тема 1. Вступ у психологію комунікації	14	4	2	8		13	1		12	
Тема 2. Комунікаційний процес в організаціях та інформація як предмет обміну.	16	4	4	8		13	1		12	
Тема 3. Соціальне сприйняття	14	2	2	10		13	1		12	
Тема 4. Форми та види комунікації	12	2	2	8		15		1	14	
Тема 5. Крос-культурні аспекти комунікації	14	2	2	10		16	1	1	14	
Форма контролю – контрольна робота (за рахунок семінарського заняття – 40 хв.) – письмова робота										
Разом за Модулем 1	70	14	12	44		70	4	2	64	
Модуль II = 2,7 зал. кред. (80 год.)										
Змістовний модуль II. Особливості комунікаційних процесів у бізнес-структурах										
Тема 6. Комунікативні технології у бізнес середовищі	12	2	2	8		12	1		11	
Тема 7. Ділова комунікація в цифровому середовищі	12	2	2	8		13		1	12	
Тема 8. Рекламна комунікація	14	2	2	10		12			12	
Тема 9. Переговори як різновид ділової комунікації	14	2	2	10		13		1	12	
Тема 10. Письмові бізнес - комунікації	12	2	2	8		14			14	
Тема 11. Публічні виступи у бізнес комунікації	16	2	2	9	3	16	1		13	2
Форма контролю – контрольна робота (за рахунок семінарського заняття – 40 хв.) – письмова робота										
Разом за Модулем 2	80	12	12	53	3	80	2	2	74	2
Форма підсумкового контролю - диференційований залік										
Усього годин	150	26	24	97	3	150	6	4	138	2

2.4. РЕЙТИНГ-ПЛАН

Години денна форма	Години заочна форма	Тема	Форма заняття та діяльності (лекція, практичне, семінарське заняття, самостійна робота здобувача, контрольний захід, підсумкове тестування, індивідуальна робота)	Результати навчання	Вага оцінки (кількість балів) Денна форма	Вага оцінки (кількість балів) Заочна форма
Змістовий модуль 1 Основи психології комунікації						
4 2 8	1 - 12	Тема 1. Вступ до психології комунікації	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Сформувати уявлення про людську комунікацію; і комунікативну компетентність; визначити предмет, об'єкт ділової комунікації; засвоїти сутність та функцій ділової комунікації; сприяти розумінню цілей комунікації; визначити методи дослідження комунікацій.	- 1 1	- - 2
4 4 8	1 - 12	Тема 2. Комунікаційний процес та інформація як предмет обміну	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Сформувати уявлення про комунікативний процес та інформацію і її типи, сприяти розумінню цілей та намірів співрозмовника, формування навички визначати домінуючі канали сприйняття співрозмовника; формування навичок долати бар'єри комунікації.	- 2 1	- - 2
2 2 10	1 - 12	Тема 3. Соціальне сприйняття	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Засвоєння сутності поняття «соціальна перцепція»; аналіз механізмів міжособистісної перцепції; сприяти створенню позитивного першого враження	- 1 1	- - 2
2 2 8	- 1 14	Тема 4. Форми та види комунікації	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Засвоєння сутності вербальних і невербальних засобів комунікації; основних технік комунікативної взаємодії із різними категоріями людей; сприяти створенню ефективної самопрезентації	- 1 1	- 2 2
2 2 10	1 1 14	Тема 5. Крос-культурні аспекти комунікації	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Сформувати уявлення про особливості крос-культурних комунікацій; засвоїти основні норми етикету крос-культурних комунікацій.	- 1 1	- 2 2
			Проміжний модульний контроль		6	
		Усього за модулем 1			17	14
		Змістовий модуль 2				

2	1	Тема 6. Комунікативні технології у бізнес середовищі	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Засвоєння основних технік комунікативної взаємодії із різними категоріями людей; сприяти використанню основних технік «активного слухання» та НЛП у бізнес середовищі	- 1 1	- - 2
2	-	Тема 7. Ділова комунікація в цифровому середовищі	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Усвідомлення особливостей спілкування; засвоїти основні норми нетикету і сетикету	- 1 1	- 2 2
2	-	Тема 8. Рекламна комунікація	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Сформувати уявлення про моделі рекламної комунікації та інструменти PR комунікації; засвоїти алгоритм формування іміджу	- 1 1	- - 2
2	-	Тема 9. Переговори як різновиди ділової комунікації	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Усвідомити стратегії і динаміку переговорів; сформувати навички ведення ділових переговорів.	- 1 1	- 2 2
2	-	Тема 10. Письмові бізнес-комунікації	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота	Усвідомити сутність, критерії та завдання ділового листування; сформувати уявлення про способи маніпулювання у діловому листуванні; сформувати навички ділових листування.	- 1 1	- - 2
2	1	Тема 11 Публічні виступи у бізнес комунікації	Лекція Семінарське заняття Самостійна робота Індивідуально-консультативна робота	Усвідомити особливості взаємодії з різними типами аудиторії; сформувати уявлення про правила успішного публічного виступу; сформувати навички успішного публічного виступу.	- 1 1 10	- - 2 9
		Проміжний модульний контроль	АКР		6	6
		Усього за модулем 2			28	31
		Комп'ютерне тестування на платформі дистанційного навчання ДПУ MOODLE			5	5
		Форма підсумкового контролю – Диференційований залік			50	50
		Усього за курсом			100	100

2.5. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Протоколи психологічної діагностики, програми розвивальних занять

Zoom, Moodle

Мультимедійний супровід освітнього процесу

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Основи психології комунікацій

Тема 1. Вступ у психологію комунікацій

План лекційного заняття

1. Поняття «комунікація», «спілкування», «комунікативна компетентність»
2. Функції комунікації
3. Об'єкт, предмет, цілі, задачі теорії комунікацій
4. Теорія комунікації як система міждисциплінарного знання.
5. Методи дослідження комунікацій

План семінарського заняття

1. Співвідношення понять «інформація», «комунікація», «спілкування».
2. Сутність понять «комунікативна компетентність».
3. Функції комунікацій
4. Специфіка ділової комунікації
5. Міждисциплінарний аналіз комунікативних процесів

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Ефективна комунікація
2. Роль ділової комунікації в успіху бізнесу

Перелік питань для самоконтролю

1. Визначте критерії ефективної ділової комунікації
2. Визначте які грані комунікації досліджує психологія
3. Визначте як комунікація впливає на Ваше життя

Рекомендована література

Основна: [1,2]

Допоміжна [4,6,8]

Інформаційні ресурси [9]

Міжнародні видання [13].

Тема 2. Комунікаційний процес в організаціях та інформація як предмет обміну

План лекційного заняття

1. Комунікативний процес його структура і класифікація
2. Інформація як предмет обміну та її характеристика
3. Типи інформації
4. Канали передачі інформації
5. Бар'єри в комунікативних процесах

План практичного заняття

1. Визначення структури комунікативного процесу
2. Характеристика основних типів інформації
3. Визначення домінуючого каналу сприйняття інформації

План практичного заняття

1. Характеристика основних комунікативних бар'єрів
2. Визначення шляхів долаття комунікаційних бар'єрів

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Визначення ефективних каналів передачі інформації у діловому спілкуванні
2. Способи оцінки ефективності комунікаційного процесу в діловому спілкуванні.
3. Зворотній зв'язок як засіб контролю ефективності комунікативних процесів

Перелік питань для самоконтролю

1. В чому специфіка комунікативного процесу в бізнес структурах?
2. Який канал передачі інформації є домінуючим у Вас
3. До яких бар'єрів комунікаційних процесів Ви найкраще адаптуєтесь?
4. Як зворотній зв'язок допомагає налагодити ефективність комунікативного процесу?

Рекомендована література

Основна: [1,3]

Допоміжна [5,7]

Інформаційні ресурси [10]

Міжнародні видання [14].

Тема 3. Соціальне сприйняття

План лекційного заняття

1. Поняття «соціальна перцепція»
2. Механізми міжособистісної перцепції: ідентифікація, емпатія, атракція, рефлексія, каузальна атрибуція
3. Особливості формування першого враження
4. Помилки сприйняття
5. Процес стереотипізації

План семінарського заняття

1. Розумінні поняття «соціальна перцепція»
2. Характеристика механізмів міжособистісної перцепції (ідентифікації, емпатії, атракції, рефлексія, каузальна атрибуція)
3. Вплив першого враження на ефективність комунікативного процесу
4. Стереотипізація та її вплив на ділову комунікацію

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Вплив гендерних стереотипів на ділову комунікацію
2. Вплив національних стереотипів на ділову комунікацію

Перелік питань для самоконтролю

1. Визначте сутність поняття «соціальна перцепція»
2. Проаналізуйте механізми міжособистісної перцепції
3. Визначте як впливає перше враження на ділову комунікацію

Тема 4. Форми та види комунікації

План лекційного заняття

1. Форми комунікації (діалог, монолог, дискусія, бесіда, перемовини, пресконференції, брифінги тощо)
2. Види комунікації (вербальна комунікація, невербальні комунікації)
3. Канали комунікації (формальні, неформальні, вертикальні, горизонтальні, діагональні)

План семінарського заняття

1. Вербальні засоби в діловій комунікації
2. Невербальні засоби комунікації.
3. Характеристика основних форм ділової комунікації
4. Особливості основних каналів ділової комунікації

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Структура спілкування
2. Функції спілкування
3. Рівні соціальної комунікації (внутрішньо особистісна комунікація, міжособистісна комунікація, групова комунікація тощо)

Перелік питань для самоконтролю

1. Визначте невербальні ознаки того що Ваш співрозмовник бреше
2. Проаналізуйте типи комунікацій
3. Назвіть комунікативні зв'язки, притаманні бізнес-організаціям

Рекомендована література

Основна: [1,3]

Допоміжна [4,6]

Інформаційні ресурси [12]

Міжнародні видання [13].

Тема 5. Крос-культурні аспекти комунікації

План лекційного заняття

1. Міжкультурна комунікація
2. Культурні норми і традиції в процесі спілкування
3. Крос-культурні комунікації та їх роль у сучасному суспільстві
4. Етика та етикет крос-культурних комунікацій
5. Бізнес культури різних країн

План семінарського заняття

1. Культурні норми і традиції в процесі ділового спілкування
2. Характеристика крос-культурних комунікацій
3. Особливості етики та етикету крос-культурних комунікацій
4. Основні аспекти бізнес культури різних країн

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Специфіка ділового етикету східних країн
2. Характерні риси ділового спілкування європейського регіону
3. Особливості ділового спілкування в США

Перелік питань для самоконтролю

1. Надайте характеристику крос-культурним комунікаціям
2. Визначте характерні риси ділового спілкування європейського регіону
3. Охарактеризуйте специфіку ділового етикету східних країн
4. Що розуміють під етикою і етикетом крос-культурних комунікацій
5. Визначте особливості ділового спілкування в США

Рекомендована література

Основна: [1,2]

Допоміжна [4,8]

Інформаційні ресурси [9,12]

Міжнародні видання [13,14].

Змістовий модуль II. Особливості комунікаційних процесів у бізнес-структурах

Тема 6. Комунікативні технології у бізнес середовищі

План лекційного заняття

1. Поняття «Комунікативні технології»
2. Техніки «активного слухання» (рефлексивне слухання, нерефлексивне слухання, емпатійне слухання).
3. Застосування НЛП-технологій у бізнес комунікаціях

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 здобувачів 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

Рекомендована література

Основна: [1,2]

Допоміжна [4,8]

Інформаційні ресурси [9,12]
Міжнародні видання [13,14].
Міжнародні видання [14].

Тема 7. Ділова комунікація в цифровому середовищі

План лекційного заняття

1. Цифрова комунікація та її особливість
2. Цифрове Я та цифровий слід
3. Особливості ділової комунікації у соціальних мережах, телеграм-каналах.
4. Взаємодія з чат-ботами та штучним інтелектом
5. Компетенції цифрового спілкування та взаємодії

План семінарського заняття

1. Сутність та особливості цифрової комунікації
2. Нетикет, сетикет. Загальні правила та заборони комунікації у цифровому середовищі
3. Особливості комунікативних процесів у віртуальному середовищі

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Безпека в інтернеті.
2. Ризики комунікації у віртуальному середовищі
3. Інтернет залежності

Перелік питань для самоконтролю

1. Розкрийте поняття «Цифрове Я», «Цифровий слід»
2. Визначте ризики комунікації у віртуальному середовищі
3. Назвіть загальні правила і заборони визначені у нетеку

Рекомендована література

Основна: [1,3]

Допоміжна [5,7]

Інформаційні ресурси [9,11]

Міжнародні видання [10,13]

Тема 8 Рекламна комунікація

План лекційного заняття

1. Моделі рекламної комунікації
 - 1.1. Моделі раціоналістичного типу,
 - 1.2. Моделі проєкційного типу
2. Інструменти PR комунікації
3. Іміджева комунікація

План семінарського заняття

Характеристика моделей рекламної комунікації

Сутність і структура іміджевої комунікації

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Хайп як інструмент комунікації
2. Охарактеризуйте свій імідж, який Ви створили у соціальних мережах.

Перелік питань для самоконтролю

1. Охарактеризуйте моделі рекламної комунікації раціонального типу
2. Що таке іміджева комунікація і її основні види
3. Опишіть алгоритм формування іміджу

Рекомендована література

Основна: [3]

Допоміжна [4,5]

Інформаційні ресурси [11]

Міжнародні видання [14].

Тема 9. Переговори як різновид ділової комунікації

План лекційного заняття

1. Сутність поняття «Переговори»
2. Стратегії ведення переговорів

3. Динаміка переговорів
4. Ведення переговорів

План семінарського заняття

1. Переговори як особлива форма соціальної комунікації
2. Моделі переговорного процесу
3. Основні стратегії переговорного процесу

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Помилки переговорного процесу та їх усунення
2. Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей
3. Підготуйте есе на тему «Переговори як різновид комунікації», у якому висвітлити три аспекти цієї теми: 1) різноманітність інтересів сторін як стимул до проведення переговорів, 2) взаємозалежність учасників, 3) необхідність спільного пошуку рішення проблеми. 70
4. Проілюструйте на прикладах залежність організаційного аспекту підготовки до переговорів (вибір місця і часу, визначення порядку денного, формування складу учасників) від їх теми і складності.

Перелік питань для самоконтролю

1. Як Ви охарактеризуєте переваги жорсткого і м'якого стилів ведення переговорів?
2. Детально поясніть сутність змістовного аспекту підготовки до переговорів.
3. Які елементи сприяють формуванню доброзичливої атмосфери в процесі ведення переговорів за Р. Фішером і С. Брауном?
4. Які три уміння слід розвивати, щоб стати ефективним переговорником?
5. Назвіть варіанти дії опонентів за умови недосягнення бажаного результату переговорів.
6. Які Ви знаєте типи рішень у ході досягнення угоди?

Рекомендована література

Основна: [3]

Допоміжна [4,5]

Інформаційні ресурси [11]

Міжнародні видання [13-14]

Тема 10. Письмові бізнес- комунікації

План лекційного заняття

1. Сутність, критерії та завдання ділового листування
2. Типові помилки у діловому листуванні
3. Маніпуляції у діловому листуванні
4. Правильний початок і завершення професійного ділового електронного листа

План семінарського заняття

1. Сутність та ролі ділового листування.
2. Критерії ділового листування: лаконічність, структурованість, грамотність, людяність.
3. Характеристика завдань ділового листування
4. Аналіз типових помилок у діловому листуванні.
5. Розгляд маніпуляції в діловому листуванні.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Оберіть одну книгу із запропонованого нижче переліку:
 - «Пиши, скорочуй. Як створювати сильні тексти» М. Ільяхов, Л. Саричева
 - «Нові правила ділового листування» М. Ільяхов, Л. Саричева
 - «На піку можливостей. Правила ефективності професіоналів» Р. Поузі (глава про структуру листів)
 - «Домовитися можна про все» Г. Кеннеді.
2. Зробіть доповідь-презентацію прочитаної книги
3. Знайдіть приклади ділового листування, які б демонстрували такі характеристики: лаконічність, структурованість, грамотність, людяність

Перелік питань для самоконтролю

1. Обґрунтувати роль ділового листування на прикладі довільно вибраного підприємства.
2. Визначити актуальні для Вас завдання ділового листування та навести приклади (влаштуватися на роботу, запропонувати послуги і знайти нове замовлення, передати якусь інформацію, новини).
3. Проаналізувати типові помилки у діловому листуванні

Рекомендована література

Основна: [2]

Допоміжна [4,5]

Інформаційні ресурси [10]

Міжнародні видання [13-14]

Тема 11. Публічні виступи у бізнес комунікації

План лекційного заняття

1. Аудиторія комунікації
2. Подолання страху перед аудиторією
3. Спілкування з аудиторією: зв'язок зі слухачами, жести, голос
4. Помилки під час вступу до промови
5. Правила успішного публічного виступу
6. Роль закінчення промови

План семінарського заняття

1. Типи аудиторій і особливості встановлення з ними зв'язку
2. Обговорення технік подолання страху перед аудиторією.
3. З'язок зі слухачами під час спілкування з аудиторією.
4. Основні правила успішного публічного виступу.

План індивідуально-консультаційної роботи

1. Особливості побудови команди у бізнес структурах
2. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту лідера як фактор успіху бізнес команд
3. Емоційне лідерство у групі: ресурси і ризики
4. Вплив емоційного інтелекту лідера на мотивацію успіху членів команди
5. Позитивний і негативний вплив конформізму на внутрішньо групові процеси
6. Харизма лідера та її вплив на внутрішньо групові процеси
7. Конфлікти в бізнес структурах та шляхи їх подолання

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Прочитати книгу Кетрін Стотхарт. Як знайти спільну мову: впевненість, харизма при спілкуванні з особистостями різного типу.
2. Занотувати найважливіші для Вас цитати з неї.
3. Організувати обговорення цікавих ідей з цієї книги.

Перелік питань для самоконтролю

1. Які методи подолання страху перед аудиторією Ви вважаєте найбільш ефективними для Вас?
2. Які з цих методів Ви плануєте опанувати у майбутньому?
3. Опишіть особливості Вашого спілкування з аудиторією: зв'язок зі слухачами, жести, голос.
4. Порівняйте щойно описані особливості із умовним ідеалом (або з оратором, яким Ви захоплюєтесь).
5. Які помилки під час вступу до промови Ви запам'ятали з цієї лекції?
6. Поясніть, який початок публічного виступу Ви вважаєте вдалим. Обґрунтуйте Вашу відповідь.
7. Які правила успішного публічного виступу Ви знаєте?
8. А які з цих правил Ви застосовуєте?
9. Обґрунтуйте роль закінчення промови.

Рекомендована література

Основна: [3]

Допоміжна [4,5]

Інформаційні ресурси [11]

Міжнародні видання [13-14]

4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Загальний розподіл балів, які здобувач вищої освіти може отримати в межах 100-бальної системи оцінювання, повинен включати обов'язкове комп'ютерне тестування на платформі дистанційного навчання ДПУ MOODLE для денної форми навчання (максимально до 5 балів).

Шкала оцінювання роботи здобувачів вищої освіти на семінарських заняттях

Кількість балів		Критерії оцінювання
Денна ф/н	Заочна ф/н	
1	2	Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який у повному обсязі дав відповіді на всі питання. При цьому використовував актуальну наукову термінологію належним чином обґрунтував свої думки та зробив узагальнені підсумки.
0,75	1	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 неточності та незначні помилки.
0,5	0,5	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
0	0	Здобувач вищої освіти не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань.

Шкала оцінювання роботи самостійної роботи здобувачів вищої освіти

К-сть балів		Критерії оцінювання
Денна ф/н	Заочна ф/н	
1	2	Здобувач вищої освіти у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей
0,5	1	Здобувач вищої освіти розкриває сутність теоретичних питань, усвідомлює алгоритм практичних завдань, використовуючи при відповідну професійну термінологію
0,25	0,5	Здобувач вищої освіти поверхово викладає навчальний матеріал, недостатньо чітко розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускає при цьому суттєві помилки
0		Робота відсутня

Шкала оцінювання індивідуально-консультаційна роботи здобувачів

Кількість балів		Критерії оцінювання
Денна ф/н	Заочна ф/н	
10	9	Індивідуальне завдання має чіткий і послідовний виклад матеріалу із урахуванням теоретичного підґрунтя з різних джерел, які структурно об'єднанні, проаналізовані та узагальнені висновками, оформлена у вигляді презентації
8-9	7-8	Індивідуальне завдання має чіткий і послідовний виклад матеріалу із урахуванням теоретичного підґрунтя з різних джерел, які структурно об'єднанні, проаналізовані та узагальнені висновками, у вигляді презентації не оформлена
6-7	6	Індивідуальне завдання має чіткий і послідовний виклад матеріалу, проте теоретичний аналіз представлений поверхово, оформлена у вигляді презентації

5	5	Індивідуальне завдання має чіткий і послідовний виклад матеріалу, проте теоретичний аналіз представлений поверхово, у вигляді презентації не оформлена
4	4	Індивідуальне завдання має чіткий і послідовний виклад матеріалу без опори на теоретичний аналіз, оформлена у вигляді презентації
3	3	Індивідуальне завдання має чіткий і послідовний виклад матеріалу без опори на теоретичний аналіз, у вигляді презентації не оформлена
2	2	Індивідуальне завдання представлено як власне бачення проблеми з опорою на власний попередній досвід, оформлена у вигляді презентації
1	1	Індивідуальне завдання представлено як власне бачення проблеми з опорою на власний попередній досвід, у вигляді презентації не оформлена
0	0	Індивідуальна робота не виконана

Критерії оцінювання контрольних робіт

Проведення поточного контрольного заходу є обов'язковим для здобувачів вищої освіти. Такий захід проводиться у вигляді аудиторної комплексної роботи та дозволяє здійснити контроль знань студентів за всіма змістовими модулями. Контрольний захід проводиться у письмовому вигляді і може включати теоретичні питання, розуміння понятійного апарату з навчальної дисципліни, тестові завдання.

Шкала оцінювання проміжного контролю та АКР

Для денної та заочної ф/н

К-сть балів	Критерії оцінювання
6	Здобувач вищої освіти у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано викладає його під час написання контрольних робіт із посиланням на актуальні літературні джерела, наведенням прикладів із професійного та особистого життя, володіючи термінологічним словником із навчальної дисципліни
5	Здобувач вищої освіти у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано викладає його під час написання контрольних робіт без послань на актуальні літературні джерела, наведенням прикладів із професійного та особистого життя, володіючи термінологічним словником із навчальної дисципліни
4	Здобувач вищої освіти володіє теоретичними засадами досліджуваної теми, здатний пов'язати теорію із практикою, спостерігається недостатнє усвідомлення термінологічного апарату навчальної дисципліни
3	Здобувач вищої освіти володіє теоретичними засадами досліджуваної теми, проте не здатний пов'язати теорію із практикою, спостерігається недостатнє усвідомлення термінологічного апарату навчальної дисципліни
2	Здобувач вищої освіти в неповному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово викладає його у письмових відповідях, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності
1	Здобувач вищої освіти має суттєві ускладнення під час письмового викладу матеріалу, не розуміє змісту теоретичних питань, не готовий дати відповідь на практичні завдання
0	Робота відсутня

Підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за результатами поточного контролю (від 0 до 50 балів) та диференційованого 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 диференційованого заліку.

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

Відповідність підсумкової рейтингової оцінки в балах оцінці за національною шкалою та шкалою ЄКТС

Сума балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
			Екзамен, диф. залік, курсова робота, практика	Залік
90-100	A	відмінно	відмінно	зараховано
80-89	B	дуже добре	добре	
70-79	C	добре		
60-69	D	задовільно	задовільно	
50-59	E	достатньо		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно	не зараховано
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу		

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА

Шкала та критерії перезарахування результатів навчання, здобутих в неформальній освіті здобувача

Кількість балів	Форма заняття та діяльності	Критерії оцінювання	Рекомендовані ресурси для здобуття результату
10	Індивідуальна робота	Оцінюється робота за результатами надання сертифікату обсягом 30 годин (1 кредит ЄКТС) або більше	Масові онлайн курси https://www.dpu.edu.ua/osvita/neformalna-informalna-osvita , Академії медіації (https://mediation.ua/), Український центр медіації та переговорів (https://www.ukrmediation.com.ua/ua/navchannya), Міжнародний кампус медіації (https://im-campus.com/uk/mediation-training-in-ukraine/).
3	Семінарське заняття	Оцінюється робота за результатами надання сертифікату за темою семінарського заняття	Масові онлайн курси на платформі EdERA, Прометеус, Української Академії медіації (https://mediation.ua/), Український центр медіації та переговорів (https://www.ukrmediation.com.ua/ua/navchannya), Міжнародний кампус медіації (https://im-campus.com/uk/mediation-training-in-ukraine/) тощо. Онлайн курси мережевої академії Cisco (https://www.netacad.com/) тощо.
0		Відсутній результат або результат не відповідає тематиці дисципліни	

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є:

- дидактичне тестування;
- доповіді, есе, презентації;
- індивідуальні завдання;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- презентації результатів самостійної, індивідуальної роботи та наукових досліджень;
- контрольна робота;
- комп'ютерне тестування на платформі MOODLE ДПУ;
- диференційований залік.

6. ФОРМИ ТА ПИТАННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Оцінювання результатів засвоєння програмного матеріалу з навчальної дисципліни передбачає поточний, проміжний та підсумковий форми контролю, які здійснюються на основі накопичувальної бально-рейтингової системи.

Поточний контроль здійснюється впродовж семестру під час проведення семінарських, практичних занять, при перевірці самостійних робіт виконанні індивідуальної, контрольних робіт і має на меті перевірку рівня засвоєння здобувачами вищої освіти навчального матеріалу з предмета.

При поточному контролі оцінюються наступні результати: відповіді на семінарських і практичних заняттях; контрольних робіт; результати виконання завдань самостійної роботи здобувача, передбачених навчальним планом; для змішаної (дистанційної) форми навчання (відповіді під час занять в дистанційному режимі (на форумах, чатах, Zoom, Google Meet, Microsoft Teams тощо); результати виконання завдань самостійної роботи здобувача; результати виконання інших видів робіт (участь у наукових, науково-практичних конференціях, олімпіадах, підготовка наукової статті).

Проміжний контроль здійснюється у формі контрольного заходу (дидактичний тест, інтерпретація теоретичного питання; розв'язання практичних ситуацій, кейсів).

З навчальної дисципліни передбачено 2 контрольні (модульні) роботи для денної форми навчання та 1 контрольна робота для заочної форми навчання. Здобувачів завчасно інформуються про терміни проведення і зміст контрольної (модульної) роботи. Результат поточного контролю визначається сумарно за всіма складовими поточного контролю.

Підсумковий контроль проводиться у формі диференційованого заліку.

Перелік питань до поточного контролю

Перелік питань до Модуля 1

1. Визначення поняття «соціального впливу». Навмисний та ненавмисний вплив.
2. Спеціально створене середовище переконання.
3. Прийоми риторики як засіб впливу.
4. Особливості соціального впливу через ЗМІ. Інтернет-середовище як фактор соціального впливу.
5. Неусвідомлений вплив. Сублімінальний вплив.
6. Структура та засоби соціально-психологічного впливу.
7. Дослідження соціального впливу в рамках біхевіористського підходу.
8. Дослідження соціального впливу в рамках когнітивістських концепцій.
9. Соціальні репрезентції як фактор впливу на особистість.
10. Особливості соціального впливу з позицій інтеракціоністської концепції.
11. Рольовий підхід у дослідженні соціального впливу.
12. Соціальний вплив з точки зору транзактного аналізу.
13. Соціальний вплив з позицій концепції багаторівневого соціального оточення особистості.
14. Особливості міжособистісного впливу. Стили міжособистісного впливу.
15. Приклади застосування «особистісно-орієнтованих» технік впливу.
16. Міжособистісний вплив як самовираження «Я» людини, як створення нової ситуації людини, як обмін інформацією.
17. Психологічні бар'єри в процесі міжособистісного впливу.
18. Зумовленість міжособистісного впливу психологічними характеристиками його суб'єктів.
19. Залежність міжособистісного впливу від психологічних характеристик об'єкта впливу.
20. Візуальна психодіагностика як система оцінки об'єкта впливу за зовнішніми ознаками.
21. Значення стереотипізації, ідентифікації, рефлексії у міжособистісному впливі. Каузальна атрибуція.
22. Соціальна установка та її вплив на поведінку людини. Авторитетність як фактор соціального впливу.
23. Типи взаємовпливів: співробітництво і суперництво.
24. Вербальні та невербальні засоби впливу.
25. Письмова мова як засіб впливу.
26. Особливості невербальних засобів впливу.
27. Група комунікативних правил впливу.
28. Правила активного слухання.
29. Техніки вирівнювання напруги в міжособистісній взаємодії.
30. Маніпулятивні техніки соціального впливу.

Перелік питань до Модуля 2

1. Соціально-психологічні параметри соціальних груп та їх вплив на людину.
2. Чисельність групи як фактор впливу на її членів.
3. Вплив на людину її статусу в групі.
4. Групова роль та її вплив на члена групи.
5. Вплив соціально-психологічних параметрів малої групи на особистість.
6. Вплив на особистість первинних груп.
7. Вплив на індивіда формальних і неформальних груп.
8. Конформізм як феномен групового тиску.
9. Нормативний та інформаційний соціальний вплив.
10. Соціально-психологічний тиск на особистість референтної групи.
11. Соціально-психологічні дослідження конформістської поведінки людей.
12. Нормативний тиск на людину з позицій теорії соціального поштовху.
13. Особливості впливу меншості на членів групи.
14. Вплив ситуації співдіяльності на членів групи.
15. Вплив групи на прийняття рішень.
16. Лідерство і керівництво в малих групах. Відмінності між лідером і керівником.
17. Теорії сутності і виникнення лідерства.
18. Стили лідерства і керівництва. Гендерний аспект лідерства.
19. Натовп як форма масової поведінки людей.
20. Передумови масовизації суспільства.
21. Основні характеристики масових форм поведінки.
22. Загальні риси натовпу.
23. Чисельна характеристика натовпу.
24. Рольова диференціація у натовпу.
25. Умови і етапи формування натовпу.
26. Колективне і підсвідоме у натовпі.
27. Паніка як феномен натовпу.
28. Чутки як феномен натовпу.
29. Загальні характеристики поведінки людини у натовпі.
30. Зміна психічних процесів людини у натовпі. Причини зміненого стану свідомості.

Підсумковий контроль

1. Визначення поняття «соціального впливу».
2. Навмисний та ненавмисний вплив.
3. Спеціально створене середовище переконання.
4. Прийоми риторики як засіб впливу.
5. Особливості соціального впливу через ЗМІ.
6. Інтернет-середовище як фактор соціального впливу.
7. Неусвідомлений вплив.
8. Сублімінальний вплив.
9. Сучасні дослідження сублімінарного впливу.
10. Технології сублімінарного впливу
11. Структура соціально-психологічного впливу.
12. Засоби соціально-психологічного впливу.
13. Результат соціально-психологічного впливу.
14. Дослідження соціального впливу в рамках біхевіористського підходу.
15. Дослідження соціального впливу в рамках когнітивістських концепцій.
16. Соціальні репрезентції як фактор впливу на особистість.
17. Особливості соціального впливу з позицій інтеракціоністської концепції.
18. Рольовий підхід у дослідженні соціального впливу.
19. Соціальний вплив з точки зору транзактного аналізу.
20. Соціальний вплив з позицій концепції багаторівневого соціального оточення особистості.
21. Особливості міжособистісного впливу.

22. Приклади застосування «особистісно-орієнтованих» технік впливу.
23. Стилi міжособистісного впливу.
24. Міжособистісний вплив як самовираження «Я» людини.
25. Міжособистісний вплив як створення нової ситуації людини.
26. Міжособистісний вплив як обмін інформацією.
27. Психологічні перепони в процесі міжособистісного впливу.
27. Особливості психологічного впливу в ситуації контактів між особистостями.
28. Зумовленість міжособистісного впливу психологічними характеристиками його суб'єктів.
29. Залежність міжособистісного впливу від психологічних характеристик об'єкта впливу.
30. Візуальна психодіагностика як система оцінки об'єкта впливу за зовнішніми ознаками.
31. Залежність міжособистісного впливу від психологічних характеристик суб'єкта впливу.
32. Значення стереотипізації, ідентифікації, рефлексії у міжособистісному впливі. Каузальна атрибуція.
33. Соціальна установка та її вплив на поведінку людини.
34. Вплив особистісних факторів на зв'язок установок і поведінки.
35. Типи взаємовпливів: співробітництво і суперництво.
36. Вербальні та невербальні засоби впливу.
37. Письмова мова як засіб впливу.
38. Особливості невербальних засобів впливу.
39. Оптико-кінетична система впливу.
40. «Контакт очей» як засіб впливу людини на людину.
41. Паралінгвістична і екстралінгвістична система знаків як невербальні засоби впливу.
42. Група комунікативних правил впливу.
43. Правила активного слухання.
44. Правила етикету спілкування.
45. Група правил спонукальної інформації.
46. Техніки вирівнювання напруги в міжособистісній взаємодії.
47. Маніпулятивні техніки соціального впливу.
48. Письмові зобов'язання та їх вплив на людину.
49. Авторитетність як фактор соціального впливу.
50. Умови, що зумовлюють підпорядкування.
51. Соціально-психологічні параметри соціальних груп та їх вплив на людину.
52. Чисельність групи як фактор впливу на її членів.
53. Вплив на людину її статусу в групі.
54. Групова роль та її вплив на члена групи.
55. Вплив соціально-психологічних параметрів малої групи на особистість.
56. Вплив на особистість первинних груп.
57. Вплив на індивіда формальних і неформальних груп.
58. Конформізм як феномен групового тиску.
59. Нормативний та інформаційний соціальний вплив.
60. Соціально-психологічний тиск на особистість референтної групи.
61. Соціально-психологічні дослідження конформістської поведінки людей.
62. Нормативний тиск на людину з позицій теорії соціального поштовху.
63. Особливості впливу меншості на членів групи.
64. Вплив ситуації співдіяльності на членів групи.
65. Вплив групи на прийняття рішень.
66. Лідерство і керівництво в малих групах. Відмінності між лідером і керівником.
67. Теорії сутності і виникнення лідерства.
68. Стилi лідерства і керівництва. Гендерний аспект лідерства.
69. Натовп як форма масової поведінки людей.
70. Передумови масовизації суспільства.
71. Основні характеристики масових форм поведінки.
72. Історія дослідження психології мас.
73. Натовп як соціально-психологічний феномен.
74. Натовп і публіка.
75. Натовп і маса.

76. Загальні риси натовпу.
77. Чисельна характеристика натовпу.
78. Рольова диференціація у натовпу.
81. Умови і етапи формування натовпу.
82. Колективне і підсвідоме у натовпі.
83. Паніка як феномен натовпу.
84. Чутки як феномен натовпу.
85. Загальні характеристики поведінки людини у натовпі.
86. Зміна психічних процесів людини у натовпі.
87. Причини зміненого стану свідомості.
88. Деіндивідуалізація.
89. Фізична анонімність.
90. Залежність сили впливу від чисельності натовпу.
91. «Кільцева реакція» у натовпі

7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс : навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг» / Укладач: Л.М. Шульгіна Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/09649bd4-8ca8-4d3e-a6be-55c22f88f1b0/content>
2. Бізнес-переговори та посередництво: психологічний аспект : навчальний посібник / М. Ю. Заушнікова, Р. А. Калениченко, А. С. Коханець ; Державний податковий університет. Ірпінь, 2024. 196 с. URL: <https://drive.google.com/file/d/1oF5MFKotLubHmwrJ3OCsVhhS-muZ9uOZ/view>
3. Онуфрієва Л.А., Чайковська О.М. Психологія міжособистісних взаємин та комунікації: навчально-методичний посібник / уклад. : Онуфрієва Л.А., Чайковська О.М. Кам'янець-Подільський: Видавець Ковальчук О.В., 2021. 128 с. URL: <http://elar.kpnu.edu.ua:8081/xmlui/bitstream/handle/123456789/6006/Psykholohiia-mizhosobystisnykh-vzaiemyn-ta-komunikatsii.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Допоміжна:

4. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладачі: Б. Л. Ковальов, А. В. Павлик, С. М. Федина. Суми : Сумський державний університет, 2020. 113 с. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/77603/1/Kovalov_Biznes_komunikatsii.pdf
5. Бізнес-комунікації: навчально-методичний посібник до вивчення дисципліни для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент», що навчаються за освітньо-професійною програмою «Менеджмент і бізнес-адміністрування». Укладач: Воржакова Ю. П. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2021. 77 с. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/e500860d-570c-4сес-9с2е-е5167dcd51с3/content>
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. 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 Інтернет:

9. Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка Національної академії педагогічних наук України. URL: <http://appspsychology.org.ua/index.php/ua/arkhiv-vydannia/tom-14/tom-14-vipusk-1>
10. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського НАПН України. URL: <http://dnrb.gov.ua/ua/>
11. Реєстр тестових методик України. URL: <https://vpa.org.ua/test-committee/reestr-testovih-metodik-ukraini/>
12. Психологічний журнал URL: <https://apsijournal.com/index.php/psyjournal/indexing>

Міжнародні видання:

13. Dolynska L., Zaushnikova M. Formation of communicative competence of the future speech therapist in the process of professional training. *Polish journal of science*. Warszawa : Global Science Center LP. 2020. №34. VOL. 2. P. 64-67.
14. Iryna V. Ievtushenko, Yevheniia M. Kaliuzhna, Olena O. Nezhynska The study of the self-development model in the context of structural security of the individual integrity (Дослідження моделі саморозвитку в контексті структурної забезпеченості цілісності особистості). *Journal of Intellectual Disability - Diagnosis and Treatment*, Vol. 8, No. 3, 2020, pp. 288-297. URL: <https://www.lifescienceglobal.com/journals/journal-of-intellectual-disability-diagnosis-and-treatment/volume-8-number-3/82-abstract/jiddt/4020-abstract-the-study-of-the-self-development-model-in-the-context-of-structural-security-of-the-individual-integrity>