

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін факультету №6**

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни «Культура професійного спілкування»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 «Психологія»

м. Харків 2023 рік

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
30.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
25.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
29.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

Розглянуто на засіданні кафедри соціально-гуманітарних дисциплін (протокол від 25.08.2023 р. № 9)

Розробник:

Доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін, кандидат філософських наук, доцент Могільова С.В.

Рецензенти:

Завідувач кафедри фундаментальних та юридичних дисциплін факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат юридичних наук, доцент Холод Ю.А.

Професор кафедри теоретичної і практичної філософії ім. Й.Б. Шада ХНУ імені В.Н. Каразіна, доктор філософських наук, професор Прокопенко В.В.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Шифри та назви галузі знань, код та назва спеціальності, ступень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 3____ Загальна кількість годин – 90 Кількість тем 12 – _____	053 Психологія; Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти	Навчальний курс _____ 4_____ (номер) Семестр _____ 2_____ (номер) Види контролю: екзамен
Розподіл навчальної дисципліни за видами занять:		
денна форма навчання	заочна форма навчання	
Лекції – 24; (години) Семінарські заняття – 24 (години) Самостійна робота – 42; (години) Індивідуальні завдання: Реферати (тощо) – _ 3; 2_____ (кількість; № семестру)	Лекції – _____ (години) Семінарські заняття – _____ (години) Практичні заняття – _____; (години) Лабораторні заняття – _____; (години) Самостійна робота – _____ (години) Індивідуальні завдання: Курсова робота – _____ - _____ (кількість; № семестру) Реферати – _____ (кількість; № семестру)	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: розуміння закономірностей вербальних і невербальних засобів професійного спілкування, стратегії і тактики професійної комунікації, етикету ділових відносин, підпорядкованого золотому правилу етики.

Завдання: оволодіння системою знань, які відображають процес формування і розвитку професійних комунікативних властивостей психолога; актуалізація здатності фахівця до творчого діалогу, дискусії, полеміки; формування цілісного світосприйняття феномену спілкування як фундаментальної основи світоглядної підготовки особистості.

Тим самим створюються сприятливі умови для розвитку професійного мислення студентів, формування навчально-пізнавальної активності й творчого використання знань у навчальних умовах; прилучення студентської молоді до

професійної культури; відбувається осмислення специфіки виникнення, розвитку, функціонування комунікативних механізмів.

Навчальний процес передбачає засвоєння таких **знань** з дисципліни «Культура професійного спілкування»:

- етичні засади культури спілкування професійного комунікатора;
- спілкування як інструмент професійної діяльності;
- вербальне та невербальне спілкування;
- культура усного фахового спілкування;
- риторика і мистецтво презентації;
- форми колективного обговорення професійних проблем;

Міждисциплінарні зв'язки: Дисципліна «Культура професійного спілкування» тісно пов'язана з курсами «Філософія», «Етика та естетика», «Логіка» та «Риторика». Курс «Філософія» в основному розглядає концептуально-теоретичні питання, курс «Етика та естетика» - моральні засади та гармонійні аспекти спілкування, «Логіка» - формальну коректність вираження думок, а курс риторики - історико-культурні та теоретико-культурні надбання в мистецтві переконливості спілкування.

Очікувані результати навчання:

Після закінчення курсу студент має:

- **знати:** етичні засади професійного спілкування; основні види ділового спілкування; механізми досягнення взаємного порозуміння; засоби управління емоціями; правила ведення діалогу, полеміки, дискусії; способи узгодження конфлікту; основи професійного етикету; питання професійного такту.

- **вміти:** аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час професійного спілкування; володіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, обирати їх відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики; гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування з клієнтами, партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.; обирати шляхи самовдосконалення індивідуального стилю спілкування відповідно до етичних та психологічних норм і правил; формулювати конкретну мету спілкування; переконливо висловлювати свої думки; бути тактовним, адекватно сприймати партнера і володіти своїми емоціями.

Програмні компетентності, які формуються при вивченні навчальної дисципліни:

Інтегральна компетентність	Здатність і готовність особи розв'язувати завдання і проблеми у галузі правоохоронної діяльності із поглибленим рівнем знань та вмінь, достатніх для вирішення проблемних професійних завдань, охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, забезпечення
-----------------------------------	---

	публічної безпеки.	
Загальні компетентності (ЗК)	ЗК-3	Базові знання та розуміння предметної галузі та розуміння професії.
	ЗК-5	Навички використання інформаційних і комунікативних технологій.
Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)	ФК-3	Здатність діяти на основі розвинутої правосвідомості, правового мислення і правової культури.

3. Програма навчальної дисципліни

ТЕМА № 1. Культура професійного спілкування як наука і дисципліна.

Етичні засади культури професійного спілкування. Етика як філософське вчення про мораль. «Золоте» правило етики. Основні етичні категорії. Поняття спілкування. Спілкування і комунікація. Безпосереднє й опосередковане спілкування. Специфіка професійного спілкування.

ТЕМА № 2. Феномен спілкування в дослідженнях сучасної філософії.

Теорія комунікації в сучасній західноєвропейській філософії. Психоаналітичні концепції спілкування. Комунікативні екзистенції та персоналістичні духовні зв'язки.

ТЕМА № 3. Професійне спілкування та його особливості.

Поняття професійного спілкування в широкому і вузькому значеннях. Комунікативні навички і якості, властиві професіоналу, на відміну від дилетанта. Професійні особливості спілкування, характерні для професії психолога. Професійне спілкування як важливий засіб і умова розв'язання завдань професійної діяльності. Неформальне і формальне спілкування.

ТЕМА № 4. Структура спілкування.

Три сторони процесу спілкування: комунікативна (передавання інформації), інтерактивна (взаємодія) і перцептивна (взаємосприймання).

Два рівні процесу розуміння. Усвідомлення цілей, мотивів, настанов іншої людини, їх прийняття. Чинники міжособистісної перцепції. Механізми міжособистісного сприймання. Функціонально-рольове спілкування (лікар – хворий, керівник – підлеглий, вчитель – учень тощо).

ТЕМА № 5. Види та рівні спілкування.

Міжіндивідне, індивідно-групове та міжгрупове спілкування. Безпосереднє і опосередковане спілкування. Короткочасне і тривале спілкування. Закінчене та незакінчене. Особистісне спілкування. Конвенційний рівень спілкування. Примітивний рівень. Маніпулятивний рівень. Стандартизований рівень. Ігровий рівень. Діловий рівень. Духовний рівень.

ТЕМА № 6. Культура і форми професійної розмови.

Ділова розмова як різновид професійної комунікації. Культурні норми

мовного етикету. Правильність і особливості професійної мови. Ділова бесіда. Три типи мови: інформаційна, переконуюча і спонукальна. Мовні «штампи». Основні вимоги до ділової розмови. Закон першого враження. Увічливість як основа мовного етикету. Основні правила представлення, вітання, звертання, знайомства, запрошення, компліменту, поздоровлення, прощання.

ТЕМА № 7. Невербальні засоби комунікації.

Поняття про «мову жестів». Випадкове та заплановане невербальне спілкування. Акустична, оптична, ольфакторна (запахи) ознаки невербального спілкування. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Контакт очей. Розпізнавання внутрішнього стану співрозмовників за жестами і позами. Міміка людини як засіб спілкування. Національний характер жестів.

ТЕМА № 8. Поняття професійного етикету.

Культура мови та повсякденний професійний етикет. Правила загальногромадянського демократичного мовного етикету. Поняття корпоративності.

ТЕМА № 9. Імідж як засіб професійного спілкування.

Поняття іміджу. Планування, формування та створення іміджу. Людські якості, що є запорукою створення успішного іміджу. Деякі правила поведінки ділової людини в цілісності іміджу.

ТЕМА № 10. Риторичні засоби в професійному спілкуванні.

Основи ораторського мистецтва та правила риторики. Правила підготовки та проведення публічних виступів різного жанру, виду й спрямування. Основні ознаки мовної культури оратора і правила мовленнєвого етикету у стандартних професійних ситуаціях. Правила ведення конструктивної бесіди, дискусії, полеміки, диспуту. Засоби активізації уваги аудиторії.

ТЕМА № 11. Технологія ділових переговорів.

Підготовчий етап до переговорів. Основні елементи ділових переговорів. Тактика ведення ділових переговорів. Узгодження позицій та формулювання домовленості. Запис ділової бесіди. Правила завершення переговорів.

ТЕМА № 12. Конфлікт як форма спілкування.

Ірраціональна складова причини конфлікту. Загальні і парціальні конфлікти. Конфлікти, що зароджуються, зрілі та згасаючі. Сліпі та раціональні. Мирні та немирні конфлікти. Короткочасні і затяжні. Внутрішні і зовнішні. Горизонтальні і вертикальні конфлікти. Ділові та особові. Приховані (латентні) та відкриті. Способи врегулювання конфліктів.

4. Структура навчальної дисципліни

4.1.1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами (денна форма навчання)

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин, відведених на вивчення навчальної дисципліни		Вид контролю
	Всього	з них:	

		лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота		
Семестр № 2							Екзамен	
Тема № 1 Культура професійного спілкування як наука і дисципліна.		2	2			2		
Тема № 2 Феномен спілкування в дослідженнях сучасної філософії.		2	2			4		
Тема № 3 Професійне спілкування та його особливості.		2	2			4		
Тема № 4 Структура спілкування.		2	2			4		
Тема № 5 Види та рівні спілкування.		2	2			4		
Тема № 6 Культура і форми професійної розмови.		2	2			4		
Тема № 7 Невербальні засоби комунікації.		2	2			4		
Тема № 8 Поняття професійного етикету.		2	2			4		
Тема № 9 Імідж як засіб професійного спілкування.		2	2			4		
Тема № 10 Риторичні засоби в професійному спілкуванні.		2	2			4		
Тема № 11 Технологія ділових переговорів.		2	2			2		
Тема № 12 Конфлікт як форма спілкування.		2	2			2		
Всього :	90	24	24			42		

4.1.2. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами (заочна форма навчання)

Не передбачено планом.

4.1.3. Питання, що виносяться на самостійне опрацювання

Завдання що виносяться на самостійну роботу слухача		Література:
Тема № 1. Культура професійного спілкування як наука і дисципліна.		1, с.6-24; 6, с. 5-21; 8, с. 5-20.

1.	Особливості дисципліни «Культура професійного спілкування», її предмет, структура та функції.	
2.	Етичні засади культури професійного спілкування.	
3.	Поняття спілкування. Специфіка професійного спілкування.	
Тема № 2: Феномен спілкування в дослідженнях сучасної філософії. Комуникативні екзистенції та персоналістичні духовні зв'язки.		1, с. 27-37
1.	Теорія комунікації в сучасній західноєвропейській філософії.	
2.	Психоаналітичні концепції спілкування.	
3.	Комунікація як екзистенція. Комунікація в персоналістичній філософії.	
Тема № 3: Професійне спілкування та його особливості.		1, с. 40-53 8, с. 37-78
1.	Поняття професійного спілкування в широкому і вузькому значеннях.	
2.	Професійні особливості спілкування, характерні для професії психолога.	
3.	Професійне спілкування як важливий засіб і умова розв'язання завдань професійної діяльності.	
Тема № 4: Структура спілкування.		1, с. 61-71; 8, с. 79-110
1.	Комуникативна (передавання інформації), інтерактивна (взаємодія) і перцептивна (взаємсприймання) сторони процесу спілкування.	
2.	Рівні процесу розуміння. Усвідомлення цілей, мотивів, настанов іншої людини, їх прийняття.	
3.	Функціонально-рольове спілкування (лікар – хворий, керівник – підлеглий, вчитель – учень тощо).	
Тема № 5: Види та рівні спілкування.		1, с. 74-98; 8, с. 110-116
1.	Міжіндивідне, індивідно-групове та міжгрупове спілкування.	
2.	Безпосереднє і опосередковане спілкування. Короткочасне і тривале спілкування. Закінчене та незакінчене.	

	3.	Маніпулятивний рівень. Стандартизований рівень. Ігровий рівень.	
	4.	Діловий рівень. Духовний рівень.	
	Тема № 6: Культура і форми професійної розмови.		1, с. 102-138; 2, с. 122-152
	1.	Ділова розмова як різновид професійної комунікації. Культурні норми мовного етикету.	
	2.	Типи мови: інформаційна, переконуюча і спонукальна. Мовні «штампи».	
	3.	Основні правила представлення, вітання, звертання, знайомства, запрошення, компліменту, поздоровлення, прощання.	
	Тема № 7: Невербальні засоби комунікації.		1, с. 152-215; 8, с. 155-178
	1.	«Мова жестів». Випадкове та заплановане невербальне спілкування.	
	2.	Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.	
	3.	Розпізнавання внутрішнього стану співрозмовників за жестами і позами.	
	Тема № 8: Поняття професійного етикету.		1, с. 74-98; 8, с. 110-116
	1.	Повсякденний професійний етикет та культура мови.	
	2.	Правила загальногромадянського демократичного мовного етикету.	
	3.	Поняття корпоративного етикету.	
	Тема № 9: Імідж як засіб професійного спілкування.		1, с. 40-53 8, с. 37-78
	1.	Планування, формування та створення іміджу.	
	2.	Людські якості, що є запорукою створення успішного іміджу.	
	3.	Правила поведінки ділової людини в цілісності іміджу.	
	Тема № 10: Риторичні засоби в професійному спілкуванні.		6, с. 5-21; 8, с. 5-20
	1.	Основи ораторського мистецтва та правила риторики.	
	2.	Правила підготовки та проведення публічних виступів різного жанру, виду й спрямування.	
	3.	Правила ведення конструктивної бесіди, дискусії, полеміки, диспуту. Засоби активізації уваги аудиторії.	
	Тема № 11: Технологія ділових переговорів.		1, с. 152-215; 8, с. 155-178

1.	Підготовчий етап до переговорів. Основні елементи ділових переговорів.	
2.	Тактика ведення ділових переговорів. Узгодження позицій та формулювання домовленості.	
3.	Правила завершення переговорів.	
Тема № 12: Конфлікт як форма спілкування.		1, с 74-98; 8, с. 110-116
1.	Ірраціональна складова причини конфлікту.	
2.	Види конфліктів.	
3.	Стадії розвитку конфліктів.	
4.	Способи врегулювання конфліктів.	

5. Індивідуальні завдання

5.1.1. Теми рефератів

- «Культура професійного спілкування» як навчальна дисципліна: предмет, завдання курсу, зв'язок з іншими дисциплінами.
- Сучасна етико-філософська трансформація сучасної комунікативної теорії.
- Найважливіші ознаки мовно-ділового стилю.
- Типи ділових стосунків.
- Норми професійного етикету керівника. Типи керівників.
- Ділові стосунки без конфліктів.
- Поняття конфлікту.
- Професійні стосунки між чоловіком і жінкою.
- Повідомлення як спосіб спілкування.
- Способи впливу на людей під час спілкування.
- Маніпулювання та актуалізація.
- Моделі спілкування.
- Стилі спілкування.
- Стратегії та тактики спілкування.
- Форми ділового спілкування.
- Функції та види індивідуальних бесід.
- Підготовка до бесіди як умова її результативності.
- Формальний та неформальний стиль спілкування.
- Взаємозв'язок етики та етикету.
- Особистісні комунікації з людьми різних психологічних типів.
- Значення невербальних засобів спілкування.
- Національних характер «мови жестів».
- Поняття про імідж.
- Моделі поведінки людини в професійній сфері.

25. Критерії вибору моделі поведінки.
26. Технологія підготовки ділових переговорів.
27. Тактика ведення переговорів.
28. Поняття протоколу в переговорному процесі.
29. Етапи укладання угоди.
30. Національні особливості ведення ділових переговорів.
31. Правила спілкування через перекладача.
32. Значення візитних карток у діловому світі.
33. Прийом відвідувачів.
34. Види прийомів – офіційних і неофіційних.
35. Загальногромадянський і діловий етикет.
36. Основні форми комунікативної поведінки.
37. Орієнтування в ситуаціях та людях.
38. Етикет користування мобільним зв'язком.
39. Класифікація документів.
40. Загальні вимоги до оформлення документів. Національний стандарт.
41. Етикет листування.
42. Стиль ділових паперів.
43. Феномен спілкування.
44. Види усного спілкування.
45. Функції мови у діяльності людини та суспільства.
46. Як підготувати публічний виступ?
47. Поняття мовної норми.
48. Основні частини публічного виступу.
49. Жанри усного публічного мовлення.
50. «Зайві слова» у діловому мовленні.
51. Що таке мовний «суржик»?
52. Причини і наслідки низької мовної культури.
53. Доповідь та мітингова промова: в чому різниця?
54. Етичні вимоги до промовця.
55. Використання невербальних засобів під час ділового спілкування.
56. Основні фази ділової бесіди.
57. Вимоги до телефонних переговорів.
58. Основні закони етикету мобільного зв'язку.
59. Вимоги до укладання і оформлення ділових паперів.
60. Стандартизація і регламентація документів.
61. Форми ввічливості.
62. Критика з боку керівника як дієва сила.
63. Колективне обговорення як форма професійного спілкування.
64. Правила етикету під час бесіди з клієнтами.
65. Правила етикету під час бесіди з керівником.
66. Правила етикету під час бесіди з підлеглими.
67. Правила етикету під час бесіди між колегами.
68. Основи аргументації. Факти. Тези. Висновки.

5.1.2. Теми курсових робіт

Не передбачені планом.

5.1.3. Теми наукових робіт

Не передбачені планом.

6. Методи навчання

Лекції із застосуванням мультимедійних та бінарних методів; та семінарські заняття з моделюванням ситуативних задач, рольові ігри.

Рівні застосування бінарних методів:

- 1) на інформаційному (або догматичному) рівні словесна форма набуває бінарного характеру словесно-інформаційного методу;
- 2) на проблемному (або аналітичному) рівні словесна форма набуває бінарного характеру словесно-проблемного методу;
- 3) на евристичному (пошуковому) рівні словесна форма набуває бінарного характеру словесно-евристичного методу;
- 4) на дослідницькому рівні словесна форма набуває характеру словесно-дослідницького методу.

7. Перелік питань та завдань, що виносяться на підсумковий контроль

Питання на іспит

1. Етика як філософське вчення про мораль.
2. Поняття спілкування.
3. Спілкування і комунікація.
4. Безпосереднє й опосередковане спілкування.
5. Формальне та неформальне спілкування.
6. Специфіка професійного спілкування.
7. Теорія комунікації в сучасній західноєвропейській філософії.
8. Психоаналітичні концепції спілкування.
9. Комунікативні екзистенції та персоналістичні духовні зв'язки.
10. Ділова розмова як різновид професійної мови.
11. Культурні норми мовного етикету.
12. Правильність і особливості мови.
13. Ділова бесіда.
14. Три типи мови: інформаційна, переконуюча і спонукальна.
15. Мовні «штампи».
16. Основні вимоги до професійної розмови.
17. Закон першого враження.
18. Увічливість як основа мовного етикету.
19. Основні правила представлення, вітання, звертання, знайомства, запрошення, компліменту, поздоровлення, прощання.
20. Поняття про «мову жестів».
21. Розпізнавання внутрішнього стану співрозмовників за жестами і позами.
22. Міміка людини як засіб спілкування.

23. Національний характер жестів.
24. Культура мови та повсякденний професійний етикет.
25. Правила загальногромадянського демократичного мовного етикету.
26. Поняття корпоративності.
27. Планування, формування та створення іміджу.
28. Людські якості, що є запорукою створення успішного іміджу.
29. Деякі правила поведінки ділової людини в цілісності іміджу.
30. Підготовчий етап до переговорів.
31. Основні елементи ділових переговорів.
32. Тактика ведення ділових переговорів.
33. Узгодження позицій та формулювання домовленості.
34. Запис ділової бесіди.
35. Правила завершення переговорів.
36. Форми спілкування: індивідуальна бесіда, колективне обговорення.
37. Повідомлення як спосіб спілкування.
38. Способи впливу на людей під час спілкування: переконання, навіювання, самонавіювання, наслідування.
39. Маніпуляція та адаптація.
40. Моделі спілкування.
41. Стилi спілкування.
42. Стратегії та тактики спілкування.

8. Критерії та засоби оцінювання результатів навчання здобувачів

Контрольні заходи оцінювання результатів навчання включають в себе поточний та підсумковий контроль.

Засобами оцінювання результатів навчання можуть бути: екзамени (комплексні екзамени); тести; наскрізні проекти; командні проекти; аналітичні звіти, реферати, есе; розрахункові та розрахунково-графічні роботи; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; завдання на лабораторному обладнанні, тренажерах, реальних об'єктах тощо; інші види індивідуальних та групових завдань.

Поточний контроль.

До форм поточного контролю належить оцінювання:

- рівня знань під час семінарських, практичних, лабораторних занять;
- якості виконання самостійної роботи.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських, практичних та лабораторних занять і має на меті перевірку набутих здобувачем вищої освіти (далі – здобувач) знань, умінь та інших компетентностей з навчальної дисципліни.

У ході поточного контролю проводиться систематичний вимір приросту знань, їх корекція. Результати поточного контролю заносяться викладачем до журналів обліку роботи академічної групи за національної системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

Оцінки за самостійну роботу виставляються в журналі обліку роботи академічної групи окремою графою за національною системою оцінювання

(«відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»). Результати цієї роботи враховуються під час виставлення підсумкових оцінок.

При розрахунку успішності здобувачів в університеті враховуються такі види робіт: навчальні заняття (семінарські, практичні, лабораторні тощо); самостійна робота (виконання домашніх завдань, ведення конспектів першоджерел та робочих зошитів, виконання розрахункових завдань, підготовка рефератів, наукових робіт, публікацій, розроблення спеціальних технічних пристроїв і приладів, моделей, комп'ютерних програм, виступи на наукових конференціях, семінарах та інше); контрольні роботи (виконання тестів, контрольних робіт у формі, передбаченій в робочою програмою навчальної дисципліни). Вони оцінюються за національною системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

Здобувач, який отримав оцінку «незадовільно» за навчальні заняття або самостійну роботу, зобов'язаний перескласти її.

Загальна кількість балів (оцінка), отримана здобувачем за семестр перед підсумковим контролем, розраховується як середньоарифметичне значення з оцінок за навчальні заняття та самостійну роботу, та для переводу до 100-бальної системи помножується на коефіцієнт **10**.

$$\text{Загальна кількість балів (перед підсумковим контролем)} = \left(\frac{\text{Результат навчальних занять за семестр} + \text{Результат самостійної роботи за семестр}}{2} \right) * 10$$

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на певному ступені вищої освіти або на окремих його завершених етапах.

Для обліку результатів підсумкового контролю використовується поточно-накопичувальна інформація, яка реєструється в журналах обліку роботи академічної групи. Результати підсумкового контролю з дисциплін відображаються у відомостях обліку успішності, навчальних картках здобувачів, залікових книжках. ***Присутність здобувачів на проведенні підсумкового контролю (заліку, екзамену) обов'язкова.*** Якщо здобувач вищої освіти не з'явився на підсумковий контроль (залік, екзамен), то науково-педагогічний працівник ставить у відомість обліку успішності відмітку «не з'явився».

Підсумковий контроль (екзамен, залік) оцінюється за національною шкалою. Для переводу результатів, набраних на підсумковому контролі, з національної системи оцінювання в 100-бальну вводиться коефіцієнт **10**, таким чином максимальна кількість балів на підсумковому контролі (екзамені, заліку), які використовуються при розрахунку успішності здобувачів, становить - **50**

Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру та балів, набраних на підсумковому контролі (екзамені, заліку).

$$\text{Підсумкові бали навчальної дисципліни} = \frac{\text{Загальна кількість балів (перед підсумковим контролем)}}{\text{підсумковим контролем}} + \frac{\text{Кількість балів за підсумковим контролем}}{\text{підсумковим контролем}}$$

Здобувач вищої освіти, який під час складання підсумкового контролю (екзамен, залік) отримав незадовільну оцінку, складає його повторно. Повторне складання підсумкового екзамену чи заліку допускається не більше двох разів з кожної навчальної дисципліни: один раз – викладачеві, а другий – комісії, до складу якої входить керівник відповідної кафедри та 2-3 науково-педагогічних працівників.

Якщо дисципліна вивчається протягом двох і більше семестрів з семестровим контролем у формі екзамену чи заліку, то результат вивчення дисципліни в поточному семестрі визначається як середньоарифметичне значення балів, набраних у поточному та попередньому семестрах.

$$\text{Підсумкові бали навчальної дисципліни} = \frac{\text{Підсумкові бали за поточний семестр} + \text{Підсумкові бали за попередній семестр}}{2}$$

Критерії оцінювання здобувачів вищої освіти під час поточного контролю: робота на семінарських заняттях, самостійна робота, виконання індивідуальних творчих завдань та підсумкового контролю.

Кафедра визначила вимоги до здобувачів стосовно засвоєння змісту навчальної дисципліни, в тому числі кількість оцінок, яку він повинен отримати під час аудиторної роботи, самостійної роботи.

Робота під час навчальних занять	Самостійна робота	Підсумковий контроль
Отримати не менше 7 позитивних оцінок. Пропуски занять повинні бути обов'язково відпрацьовані до іспиту.	Підготувати реферат на тему, визначену викладачем, обсягом 12-14 сторінок формату А4	Отримати за підсумковий контроль не менше 30 балів

9. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
97–100 90-93	Відмінно ("зараховано")	A	„Відмінно” – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.
85–89 80-84	Добре ("зараховано")	B	„Дуже добре” – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального , робота з двома-трьома незначними помилками.

75 – 78		C	„Добре” – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками , робота з декількома незначними помилками або з однією–двома значними помилками.
70 – 74 65-69	Задовільно („зараховано”)	D	„Задовільно” – теоретичний зміст курсу освоєний неповністю , але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано , деякі з виконаних завдань містять помилки , робота з трьома значними помилками.
60 – 64		E	„Достатньо” – теоретичний зміст курсу освоєний частково , деякі практичні навички роботи не сформовані , частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконана , або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального , робота, що задовольняє мінімуму критеріїв оцінки.
40 – 59 31-40	Незадовільно („не зараховано”)	FX	„Умовно незадовільно” – теоретичний зміст курсу освоєний частково , необхідні практичні навички роботи не сформовані , більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано , або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального ; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота, що потребує доробки
1–20		F	„Безумовно незадовільно” – теоретичний зміст курсу не освоєно , необхідні практичні навички роботи не сформовані , всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки , додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

10. Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

10.1. Основна:

1. Ділова українська мова. Тетарчук І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 156 с.
2. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.
3. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
4. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
5. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.
6. Інформаційно-методичні матеріали з питань культури професійного спілкування : для працівників органів влади, органів місцевого самоврядування

державних підприємств, установ і організацій. К.Я. Климова, І.В. Голубовська, Н.Д. Охріменко, О.А. Левківська. – Житомир, 2014. – 63 с.

7. Комунікація і культура в глобальному світі. Євген Бистрицький, Сергій Пролеєв, Роман Зимовець. Видавництво: Дух і Літера, 2020. – 416 с.

8. Кононець М.О. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей. - К., НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. – 48 с.

9. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Т. Ф. Матвійчук. Львів: «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.

10. Методичні рекомендації з використання соціальних мереж у Збройних Силах України. Видавництво: ЦУЛ, 2023. – 28 с.

11. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.

12. Ораторське мистецтво. Підручник. Кацавець Р.С. Видавництво: Алерта, 2021. – 250 с.

13. Основи культури мовлення. Валентина Пасинок. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2020. - 184 с.

14. Протоколи надання психологічної допомоги військовослужбовцям Збройних Сил України в бойових (екстремальних) умовах. Видавництво: ЦУЛ, 2023. – 44 с.

15. Професійно-педагогічна мобільність викладача. Ієвлєв О.М. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.

16. Психологія конфліктів. Партико Н.В. Видавництво: Львівська політехніка, 2019.

17. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової. - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.

18. Соціальний капітал. Теорія міжособистісного простору. Пйотр Штомпка. Видавництво: Дух і Літера, 2022. – 400 с.

19. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. Галина Сюта. Видавництво: Фоліо, 2019.

20. Тимчасовий порядок оформлення оперативних (бойових) документів. Видавництво: ЦУЛ, 2023. -260 с.

21. Українська мова (за професійним спрямуванням). Вознюк Р. Л. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.

22. Українська мова професійного спілкування. Мацюк З., Станкевич Н. Видавництво: Каравелов, 2018. – 352 с.

10.2. Допоміжна:

23. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посібн. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. – 299 с.

24. Гук О., Бундз В. Етика та культура ділового спілкування. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2008. – 122 с.

25. Коваль А.П. Ділове спілкування. – К.: Либідь, 1992. – 279 с.

26. Малахов В.А. Етика спілкування. – К.: Либідь, 2006. – 398 с.

27. Чмут Т.К., Чайка Г.П. Етика ділового спілкування. – К.: Знання, 2007. – 230 с.

28. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. – К.: Лібре, 2003. – 415 с.
29. Allport G. W. The historical background of modern special psychology. — Handbook of social psychology. V. L Cambridge, 1954.
30. Allport G. W. Attitudes (1935).— Reprinted in: Readings in attitude theory and measurement. — N.-Y., 1967.
31. Fishbein M. Attitude and the prediction of behavior. – Reprinted in: Readings in attitude theory and measurement. – N.-Y., 1967.
32. Hofstede G. Culture and organizations // International Studies of Management Organization. —№ 4. —1981.
33. Stephan C. W., Stephan W. G. Two social psychologies. — California, 1990.

10.3. Інформаційні ресурси в мережі Інтернет:

34. Веб-сайт Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
35. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування [Електронний ресурс] / Т.Б. Гриценко. – Режим доступу: <http://textbooks.net.ua/content/view/5615/48/>