

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування



28 серпня 2025 р., протокол № 7

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Психологія ділового спілкування та конфліктологія»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 073 «Менеджмент»
освітньо-професійна програма «Менеджмент»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій

Схвалено на засіданні кафедри
менеджменту, бізнесу та
маркетингових технологій
26 серпня 2025 р., протокол № 8

Завідувач кафедри
Тетяна ОСТАПЧУК

Гарант освітньо-професійної
програми
Ольга ПАЩЕНКО

Розробник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових
технологій ЦАРУК Ірина

Житомир
2025 – 2026 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 2

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 073 «Менеджмент» освітньо-професійна програма «Менеджмент» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 26 серпня 2024 р., протокол № 8.

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія» (зі змінами та доповненнями) для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 073 «Менеджмент» освітньо-професійна програма «Менеджмент» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 28 серпня 2025 р., протокол № 7.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.09- 05.01/073.00.1/Б/ОК19 -02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 3

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття вищої освіти	заочна форма здобуття вищої освіти
Кількість кредитів 3	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»	обов’язкова	
Модулів – 1	073 «Менеджмент»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		2-й	2-й
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		4	4
Тижневих годин для денної форми здобуття освіти: аудиторних – 3 самостійної роботи – 2,6	Освітній ступінь «бакалавр»	Лекції	
		16 год.	6 год.
		Практичні	
		32 год.	6 год.
		Лабораторні	
		–	–
		Самостійна робота	
		42 год.	78 год.
		Вид контролю: залік	

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:

для денної форми здобуття вищої освіти – 46,6 % аудиторних занять, 53,3 % самостійної та індивідуальної роботи;

для заочної форми здобуття вищої освіти – 13,33% аудиторних занять, 86,67 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Складність, динамічність та різноманітність завдань, які постають сьогодні перед організаціями та підприємствами, обумовлюють необхідність об'єднання людських ресурсів, забезпечення їх згуртованості та взаємопідтримки під час розв'язання різного роду професійних ситуацій. Актуальність вивчення даного курсу зумовлено тим, що ділове спілкування – це необхідний інструмент сучасного бізнес-середовища, який використовується для відповідної комунікативної підтримки перебігу бізнес-процесів; допомагає розуміти співрозмовників, клієнтів, регулювати взаємовідносини з оточуючими людьми, ефективно взаємодіяти з ними.

Навчальна дисципліна «Психологія ділового спілкування та конфліктологія» спрямована на формування у майбутніх фахівців професійної комунікативної компетентності, оволодіння понятійним апаратом у теорії спілкування, опанування різних типів дискурсів, мовленнєвих актів, тактик та стратегій спілкування, вміння аналізувати соціокультурні чинники та розмаїття засобів комунікації, вміння встановлювати та підтримувати основні та необхідні контакти з людьми, також на вивчення психологічних особливостей, функцій та властивостей міжособистісного спілкування.

Мета: сформувати у майбутніх фахівців уявлення про теоретичні та методологічні аспекти процесу спілкування, придбання навичок ефективного спілкування, запобігання конфліктам і оптимізації професійної діяльності.

Завдання вивчення дисципліни: наближення до розуміння професійної необхідності вивчення психологічних особливостей спілкування; формування вміння розпізнавати та правильно оцінювати найхарактерніші соціально-психологічні ситуації професійної діяльності; розвиток уміння аналізувати конкретні ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, обговорювати різні проблеми з урахуванням психологічних особливостей професійних ситуацій.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей** визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 073 «Менеджмент» та освітньо-професійною програмою «Менеджмент»:

ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 5

поведінкові навички.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів** навчання за спеціальністю 073 «Менеджмент»:

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати наступні Soft skills:

- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; вести дискусію і відстоювати свою позицію; навички працювати в команді;

- *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; навички проведення презентації;

- *керування часом*: уміння справлятися із завданнями вчасно;

- *гнучкість і адаптивність*: гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;

- *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння ставити мету, планувати діяльність;

- *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 6

3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1

Змістовний модуль 1. Психологія ділового спілкування

Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування (ІК, ЗК8, СК11, СК14, ПРН11, ПРН15)

1. Зміст та загальна характеристика дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Предмет і завдання курсу. Ключові поняття курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія».

2. Поняття про спілкування (роль та значення спілкування в повсякденному житті, в професійній діяльності; підходи до визначення поняття «спілкування»; відмінності понять «спілкування» та «комунікація»; структура спілкування).

3. Структура спілкування.

4. Комунікаційний процес та його характеристика

5. Функції спілкування та їх характеристика.

6. Стили спілкування та їх характеристика.

7. Поняття ділового спілкування, його особливості. Рівні ділового спілкування. Основні види ділового спілкування. Функції ділового спілкування. Форми ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Стили спілкування. Ритуальний стиль спілкування. Маніпулятивний стиль спілкування. Гуманістичне стиль спілкування.

Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування (ІК, ЗК8, СК11, СК14, ПРН11, ПРН15)

1. Поняття та ознаки вербального спілкування (мова, мовлення, стилі мовлення, сприймання інформації, правила слухання).

2. Невербальні засоби спілкування.

3. Культурні та національні особливості невербального спілкування.

4. Поняття комунікативних бар'єрів та їх характеристика.

Бар'єри комунікації: уникання, авторитет, незрозуміння; фонетичні, семантичні, стилістичні, логічні; соціокультурних відмінностей, відносин. Труднощі та деформації спілкування.

5. Суб'єктивні канали сприймання й передачі інформації. Репрезентативні системи (типи модальності), пов'язані з певним каналом сприймання: аудіальна, візуальна, кінестетична, нюхова й смакова системи.

Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, СК14, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

1. Поняття психологічного впливу та протистояння чужому впливу.

2. Цілі впливу та їх характеристика.

3. Види психологічного впливу (Є. В. Сидоренко): переконання /

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 7

аргументація, самопросування, навіювання (сугестія), психічне зараження, спонукання імпульсу до наслідування, формування прихильності, прохання, психологічний примус, психологічний напад, маніпуляція, ігнорування.

4. Види психологічного протистояння впливу (за Є. В. Сидоренко): контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, творчість, ухиляння, психологічний самозахист, ігнорування, конфронтація, відмова. Поняття психологічно конструктивного впливу та його критерії. Протистояння впливу. Психологія управлінського впливу.

5. Інші види психологічного впливу в сучасному світі: газлайтинг, булінг, мобінг, бодішеймінг, харасмент, сталкінг, ейджизм, ейблізм, лукізм.

Тема 4. Психологія особистості (ІК, СК11, СК14, ПРН11, ПРН15)

1. Індивід, індивідуальність, особистість. Індивідуально-психологічні властивості особистості в системі трудових відносин.

2. Типи темпераменту та їх характеристика: Сангвінік: психологічна характеристика. Особливості поведінки сангвініка в організації.

3. Холерик: психологічна характеристика. Особливості поведінки холерика в організації.

4. Флегматик: психологічна характеристика. Особливості поведінки флегматика в організації.

5. Меланхолік: психологічна характеристика. Особливості поведінки меланхоліка в організації.

6. Екстраверсія та інтроверсія: поняття та характеристика.

7. Характер та особливості його прояву в колективі.

Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі (ІК, ЗК15, СК15, СК14, ПРН9, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

1. Зміст міжособистісної взаємодії. Поняття «група», «команда». Основні відмінності команди та групи. Сутнісні ознаки команд

2. Стадії розвитку команди.

3. Рольова структура команди.

4. Підходи до процесу командоутворення

5. Роль лідера в процесі командоутворення: поняття «лідер» і «лідерство». Теорії лідерства. Типологія лідерства. Формальний та неформальний лідер. Стиль лідерства.

6. Ділові взаємини у трудовому колективі. Соціально-психологічний клімат у колективі.

Тема 6: Форми ділового спілкування (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, ПРН11, ПРН14)

1. Публічний виступ: принципи та методи інформування, оцінка аудиторії, формування позитивного ставлення до промовця.

2. Ділова бесіда, співбесіда: підготовка, організація, проведення.

3. Ділова бесіда телефоном.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 8

4. Організація і проведення ділових нарад: поняття, види, особливості.
5. Ділові переговори: поняття, класифікація, функції переговорів, переговорні стратегії.
6. Організація і проведення конференцій, презентацій.

Тема 7. Ділова етика. Діловий протокол (ІК, ЗК15, СК11, ПРН11, ПРН15)

1. Ділова етика. Етичні засади сучасного бізнесу. Етичні норми в менеджменті. Сутність і зміст етики ділових відносин
2. Етика та етикет. Основні принципи ділового етикету: зміст поняття «етикет», історія виникнення етикету, основні принципи ділового етикету та їх характеристика, види ділового етикету. Поняття ділового протоколу.
3. Етикет ділових відносин керівника і підлеглих
4. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу
5. Правила вітання та представлення
6. Етикет розмов телефоном
7. Чоловічий діловий одяг
8. Жіночий діловий одяг
9. Ділова атрибутика: Візитівки
10. Подарунковий етикет
11. Етикет національних символів
12. Ділові прийоми: види та їх характеристика
13. Організація зустрічі делегації

Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання (ІК, ЗК15, СК14, ПРН14, ПРН15)

1. Управління стресами: поняття стресу.
2. Форми прояву стресу (поведінкові, інтелектуальні, емоційні та фізіологічні прояви стресу).
3. Види стресу та їх характеристика.
4. Фази (стадії) розвитку стресу.
5. Способи і методи боротьби зі стресами.
6. Синдром вигорання.

Змістовний модуль 2. Управління конфліктами

Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт (ІК, ЗК15, СК11, ПРН14)

1. Конфліктологія: сутність, предмет, об'єкт, завдання.
2. Зв'язок конфліктології з іншими науками.
3. Принципи і методи конфліктології.
4. Функції конфліктології у суспільстві.
5. Основні поняття та категорії конфліктології.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 9

Тема 10: Сутність конфліктів (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, СК14, СК15, ПРН9, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

1. Сутність конфлікту. Основні ознаки конфлікту.
2. Структура конфлікту та характеристика його складових.
3. Функції конфліктів
4. Класифікація конфліктів: різні підходи та загальна характеристика.
5. Стадії розвитку конфліктів та їх характеристика.
6. Стили поведінки в конфліктах та їх характеристика.
7. Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність, особливості, причини виникнення, види.
8. Міжособистісні конфлікти: сутність, особливості, причини виникнення, види.
9. Конфлікт «особистість-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види.
10. Конфлікт «група-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види.
11. Організаційні конфлікти та їх характеристика.

Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, СК14, СК15, ПРН9, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

1. Рушійні сили конфлікту (перелік та характеристика).
2. Причини конфліктів (об'єктивні, суб'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та особистісні) та їх характеристика.
3. Передконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика.
4. Конфліктна стадія розвитку конфлікту: особливості та характеристика.
5. Післяконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика.

Тема 12. Управління конфліктами (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, СК14, СК15, ПРН9, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

1. Сутність управління конфліктом та його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Загальні принципи і методи управління конфліктами.
2. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика.
3. Діагностика та прогнозування конфлікту. Схема діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи.
4. Профілактика й запобігання виникненню конфліктів. Первинна профілактика конфліктів. Вторинна профілактика конфліктів. Часткове запобігання конфліктам. Повне запобігання конфліктам.
5. Сутність процесів розв'язання і урегулювання конфлікту

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.09- 05.01/073.00.1/Б/ОК19 -02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 10

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма здобуття освіти				заочна форма здобуття освіти			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота	усього	лекції	практичні	самостійна робота
Модуль 1								
Змістовний модуль 1. Психологія ділового спілкування								
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування	8	2	4	2	7,5	1	0,5	6
Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування	7	1	2	4	7,5	1	0,5	6
Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування	9	1	4	4	6,5	-	0,5	6
Тема 4. Психологія особистості	7	1	2	4	7,5	1	0,5	6
Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі	10	2	4	4	6,5	-	0,5	6
Тема 6: Форми ділового спілкування	8	2	2	4	8,5	-	0,5	8
Тема 7. Ділова етика. Діловий протокол	7	1	2	4	9,5	1	0,5	8
Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання	10	2	4	4	7,5	1	0,5	6
Разом за змістовий модуль 1	66	12	24	30	61	5	4	52
Змістовний модуль 2. Управління конфліктами								
Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт	5	1	2	2	6,5	-	0,5	6
Тема 10: Сутність конфліктів	7	1	2	4	7,5	1	0,5	6
Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту	5	1	2	2	6,5	-	0,5	6
Тема 12. Управління конфліктами	7	1	2	4	8,5	-	0,5	8
Разом за змістовий модуль 2	24	4	8	12	29	1	2	26
ВСЬОГО	90	16	32	42	90	6	6	78

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.09- 05.01/073.00.1/Б/ОК19 -02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 11

5. Теми практичних занять

Змістові модулі і теми	Кількість годин	
	денна форма	заочна форма
Модуль 1		
Змістовний модуль 1. Психологія ділового спілкування		
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування	4	0,5
Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування	2	0,5
Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування	4	0,5
Тема 4. Психологія особистості	2	0,5
Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі	4	0,5
Тема 6: Форми ділового спілкування	2	0,5
Тема 7. Ділова етика. Діловий протокол	2	0,5
Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання	4	0,5
Змістовний модуль 2. Управління конфліктами		
Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт	2	0,5
Тема 10: Сутність конфліктів	2	0,5
Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту	2	0,5
Тема 12. Управління конфліктами	2	0,5
ВСЬОГО	32	6

6. Завдання для самостійної роботи

Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння матеріалом дисципліни, набуття необхідних вмінь і навиків у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Самостійна робота студентів здійснюється за допомогою:

- навчально-методичної літератури – підручників, навчальних і методичних посібників, конспектів лекцій тощо;
- спеціальної літератури – наукової та фахової монографічної та періодичної літератури.

Основними формами самостійної роботи є:

- опрацювання матеріалу кожної теми за конспектами лекцій та рекомендованою літературою;
- самостійне вивчення певних питань або тем курсу;
- підготовка до практичних занять шляхом вивчення теоретичного матеріалу, опрацювання проблемних аспектів, виконання практичних завдань.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 12

Для розгляду на практичних заняттях, здебільшого, виносяться найбільш важливі (актуальні) питання, які мають значну науково-методичну та практично-професійну значущість. Теми та питання для самостійного вивчення дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія».

Змістові модулі і теми	Кількість годин	
	денна форма	заочна форма
Модуль 1		
Змістовний модуль 1. Психологія ділового спілкування		
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування Поняття комунікації. Особливості комунікативного процесу. Специфіка людської комунікації. Механізм зворотного зв'язку. Спілкування як взаємодія. Класифікація видів спілкування та їх характеристика. Види та вимоги до ділового спілкування	2	6
Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування Мовленнєве спілкування або вербальна комунікація. Структура мовленнєвого спілкування. Види мовленнєвої діяльності. Особливості усного й письмового мовлення. Основні функції мовлення. Норми вербального спілкування (граматичні, логічні, психологічні й естетичні). Культура мовлення та мовленнєвий етикет. Мистецтво виражати свої думки. Мовлення як засіб ділової комунікації. Особливості невербальної культури народів світу. Невербальна комунікація в практиці ділових стосунків. Інтерпретація невербальної інформації у діловому спілкуванні.	4	6
Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування Дисциплінарні міри впливу: попередження, догана й покарання. Погрози (залякування). Самовихваляння. Критика. Чутки й плітки. Газлайтинг як вид психологічних маніпуляцій. Булінг та мобінг як різновиди психологічного насильства. Бодішеймінг. Харасмент. Харасмент як вид психологічного насильства. Ейджизм у суспільстві. Ейблізм – проблема сучасного суспільства. Лукізм: поняття, суть, приклади.	4	6
Тема 4. Психологія особистості Екстраверсія та інтроверсія: поняття та характеристика. Теоретичні та експериментальні підходи до дослідження характеру. Структура характеру. 3.Типології характеру за: К.Леонгардом, О.Є.Лічко, К.Г.Юнгом, Е. Фромом. Закономірності формування характеру. Риси характеру та інші риси особистості. Класифікація рис характеру. Місце характеру в загальній структурі особистості. Вплив акцентуацій характеру на життєдіяльність особистості	4	6
Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі Явище групового тиску. Поняття «конформізму» та «нонконформізму». Види конформізму. Концепції пояснення причин конформізму. Фактори конформності особистості. Групова згуртованість та її показники.	4	6

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 13

Міжособистісна сумісність, її види. Групова сумісність як показник згуртованості групи. Критерії ефективності діяльності групи. Внутрішньогруповий фаворитизм та міжгрупова дискримінація. Напрями досліджень лідерства у різні історичні періоди. Цінності й установки лідера		
Тема 6: Форми ділового спілкування Види публічних виступів. Принципи й методи інформування аудиторії. Основні етапи підготовки до виступу. Логіко-композиційна побудова промови. Врахування контингенту слухачів та обстановки виступу. Організація простору виступу. Ораторське мистецтво промовця та його особистісний вплив на аудиторію. Способи досягнення контакту оратора з аудиторією та підтримки її інтересу до повідомлення. Прийоми управління увагою слухачів. Ознаки уміло побудованого мовлення. Доказовість й переконливість промови. Методи аргументування. Культура мовлення оратора. Невербальна сторона публічного виступу. Типові помилки ораторів. Причини неуважності слухачів. Правила підготовки до бесіди. Психологічні прийоми формування атракції. Методи ефективного проведення нарад. Переговорні стилі та їх характеристика. Правила ведення ефективних переговорів. Основні етапи і тактичні прийоми ведення переговорів: Вимоги до приміщень. Обладнання столів. Розміщення учасників переговорів.	4	8
Тема 7. Ділова етика. Діловий протокол Бар'єри на шляху дотримання українськими бізнесменами етичних принципів. Необхідність розробки та впровадження Етичних (корпоративний) кодексів. Роль “комітетів з етики” в діяльності організацій. Поняття “етика”, “мораль”, “моральність”, “етикет”. Роль етики ділових відносин в менеджменті. Національні особливості ділових відносин з представниками різних країн світу. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету. Національні манери вітання, їх характеристика. Етикетні правила спілкування в електронному просторі. Етикет ділового листування. Візитна картка як необхідний атрибут дипломатичної практики. Етикет обміну візитними картками. Подарунковий етикет (особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Етикет отримання подарунка). Квітковий етикет. Культура поведінки за столом та правила поводження зі стравами.	4	8
Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання Суб'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика. Об'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика. Характеристика захворювань, викликаних стресом. Тілесні прояви стресу. Формування стресостійкості у корпоративному середовищі. Причини професійного вигорання в системі «людина-людина». Методи діагностики професійно-емоційного вигорання. Напрями профілактики професійного вигорання.	4	6
Змістовний модуль 2. Управління конфліктами		
Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт Історія конфліктології: від античності до кінця XIX ст. Проблеми конфлікту в соціополітичній думці кінця XIX – початку XX ст. Психологічні теорії конфлікту XX ст. Соціологічні теорії конфлікту XX ст. Конфліктологія сьогодні. Предмет конфліктології як науки.	2	6

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.09- 05.01/073.00.1/Б/ОК19 -02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 14

Тема 10: Сутність конфліктів Позиції, інтереси та потреби в конфлікті. Тактики конфліктного протиборства в міжособистісних конфліктах (тактика захоплення та утримання об'єкту конфлікту, тактика фізичного насильства, тактика психологічного насильства тощо). Політичні конфлікти: характеристика та способи їх розв'язання. Соціальні конфлікти в суспільстві та шляхи їх розв'язання. Поняття сімейних конфліктів та їх особливості. Стили поведінки в конфліктах та їх характеристика	4	6
Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту Причини конфліктів. Наслідки конфліктів. Рушійні сили конфлікту (перелік та характеристика). Основні стратегії конфліктної поведінки. Тактики поведінки в конфлікті.	2	6
Тема 12. Управління конфліктами Процес управління конфліктами. Різновиди конфліктних особистостей (що, на думку психологів, зустрічаються найбільш часто: конфліктна особистість демонстративного типу; конфліктна особистість некерованого типу; ціленаправлено конфліктний тип особистості). Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях. Роль профілактики конфліктів у сучасному менеджменті. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів. Медіація в конфлікті.	4	8
ВСЬОГО	42	78

7. Індивідуальні самостійні завдання

Індивідуальне завдання є обов'язковим для виконання та окрім завдання визначених до кожної теми передбачає підготовку письмової роботи (у вигляді презентації) на одну із запропонованих тем. Разом з тим здобувач освіти може запропонувати свою тему у відповідності до особистих науково-дослідних інтересів та погодити її з викладачем. Також за бажанням студент може підготувати декілька письмових робіт протягом семестру для підвищення загальної оцінки за курс.

Тематика індивідуальних завдань та презентацій:

1. Групоутворення в організації: причини, цілі, об'єкти, суб'єкти
2. Види груп і їх характеристики
3. Основні характеристики групи
4. Робоча група і команда: схожість та відмінності
5. Класифікація команд в сучасному менеджменті
6. Ухвалення рішень в групі
7. Процес комунікацій
8. Види комунікацій в організації.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 15

9. Класифікація комунікацій
10. Невербальні комунікації
11. Бар'єри на шляху ефективних комунікацій
12. Активне слухання як засіб ефективного спілкування
13. Природа конфлікту та його складові
14. Види конфліктів
15. Причини конфліктів
16. Дії керівника щодо аналізу конфліктних ситуацій
17. Способи розв'язання конфліктних ситуацій
18. Поняття «лідерство».
19. Теорії лідерства.
20. Типологія лідерів.
21. Відносини між лідером і підлеглими в організаційних умовах.
22. Поняття стилю керівництва.
23. Психологічні особливості стилів керівництва.
24. Психологічні типи керівників.
25. Сутність стресу
26. Види стресу
27. Ознаки та причини стресів
28. Стадії розвитку стресів
29. Професіно-емоційне вигорання. Стресостійкість
30. Стресогенні чинники.
31. Причини емоційного вигорання.
32. Причини професійного вигорання.
33. Поняття «стресостійкість».
34. Покарання і заохочення лідерства
35. Харизматичність управлінця.
36. Тімбілдинг

8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання.

Результат навчання	Методи навчання
ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Дискусійний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, опрацювання психодіагностичних методик, підготовка доповідей, написання тез)

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 16

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, опрацювання психодіагностичних методик, підготовка доповідей, написання тез)
ПРН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Дискусійний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, опрацювання психодіагностичних методик, підготовка доповідей, написання тез)
ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Дискусійний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, опрацювання психодіагностичних методик, підготовка доповідей, написання тез)

9. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів.

Результат навчання	Методи контролю
ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік
ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.09- 05.01/073.00.1/Б/ОК19 -02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 17

Результат навчання	Методи контролю
ПРН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік
ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку. Процедура складання заліку визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Виконання завдань поточного контролю	100	100
Підсумкова семестрова оцінка	100	100

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.09- 05.01/073.00.1/Б/ОК19 -02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 18

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Виконання завдань під час навчальних занять	80	80
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	20	20
Разом за виконання завдань поточного контролю	100	100

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти ¹	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	30	30
Участь у дискусії	10	10
Виконання поточних тестових завдань	40	40
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	80	80

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів під час навчальних занять може використовуватися 100-бальна шкала оцінювання щодо кожного окремо виду робіт. Розрахунок загальної кількості балів, які здобувач може набрати за результатами роботи під час навчальних занять протягом семестру, проводиться за формулою:

$$P_{\text{НЗ}} = \sum (P_i \times BK_i) \times K_{\text{НЗ}}, \quad (1)$$

де $P_{\text{НЗ}}$ – загальна кількість балів, набраних здобувачем за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

P_i – кількість набраних здобувачем балів за семестр за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять (за 100-бальною шкалою);

BK_i – ваговий коефіцієнт за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять. Значення вагових коефіцієнтів розраховуються шляхом ділення кількості балів, яка передбачена за виконання окремого виду робіт під час навчальних занять, на сумарну кількість балів за виконання усіх видів робіт під час навчальних занять за семестр;

$K_{\text{НЗ}}$ – коригувальний коефіцієнт, який визначається шляхом ділення кількості балів, що передбачена за виконання завдань під час навчальних занять за семестр, на 100 балів.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 19

Якщо здобувач вищої освіти виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни, і набрав у сумі 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни, і набрав 60 балів або більше та бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі заліку. За складання заліку здобувач вищої освіти може набрати 100 балів. Семестрова оцінка з навчальної дисципліни формується за результатами підсумкового контролю.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі заліку, якщо виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни, і за поточний контроль у сумі набрав 50 балів або більше. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою опанувати навчальну дисципліну у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Рекомендовані курси:

1. Життєстійкість молоді в умовах криз // <https://prometheus.org.ua/prometheus-free/resilience-crisis/>
2. Базова психологічна допомога в умовах війни // <https://prometheus.org.ua/prometheus-free/basic-psychological-aid-during-war/>
3. Лідерство у команді: Становлення лідера // <https://prometheus.org.ua/prometheus-free/team-leadership/>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.09- 05.01/073.00.1/Б/ОК19 -02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 20

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала	100-бальна шкала
A	Зараховано	90-100
B	Зараховано	82-89
C		74-81
D	Зараховано	64-73
E		60-63
FX	Не зараховано	35-59
F	Не зараховано	0-34

11. Глосарій¹

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1.	Адаптація	Adaptation
2.	Група	Group
3.	Групові рішення	Group decisions
4.	Етичне лідерство	Ethical leadership
5.	Згуртованість	Cohesion
6.	Керівник	Head
7.	Команда	Team
8.	Комунікація	Communication
9.	Конфлікт	Conflict
10.	Лідер	Leader
11.	Лідерство	leadership
12.	Маніпулятивна поведінка	Manipulative behavior
13.	Маніпулятивний вплив	Manipulative influence
14.	Маніпулятор	Manipulator
15.	Організаційний конфлікт	Organizational conflict
16.	Особистість	Personality
17.	Професійне вигорання	Professional burnout
18.	Психологічні методи впливу	Psychological methods of influence
19.	Робоча група	Working group
20.	Синдром вигорання	Burnout syndrome
21.	Стрес	Stress
22.	Темперамент	Temperament
23.	Тімбілдінг	Team building
24.	Харизматичне лідерство	Charismatic leadership

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 21

12. Рекомендована література

Основна література

1. Атаманчук Н. М. Етика і психологія ділового спілкування : Конспект лекцій. Навчальний посібник для студентів денної та заочної форм підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр, магістр. Укл. Н. М. Атаманчук. Полтава: Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», 2021. 130 с. Режим доступу: <https://surl.li/sockdy>

2. Барановська Л.В., Глушаниця Н.В. Психологія ділового спілкування: навч. посібник. К., НАУ, 2016. 248 с. Режим доступу: https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Baranovska-L.V.-Hlushanytsya-N.V.-Psykhohiya-dilovoho-spilkuvannya-2016.pdf

3. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми. Сумський державний університет, 2020. 113 с. Режим доступу: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/77603/1/Kovalov_Biznes_komunikatsii.pdf;jsessionid=00CD B70ADA70E384D9CDCC905887C870

4. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл: ІДГУ, 2018. 177 с. Режим доступу: https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Vasyleva-Posibnyk_dilove.pdf

5. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник рекомендовано МОН України. Київ; Центр учбової літератури, 2007. 344 с. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/420444.pdf

6. Дахно І.І. Ділова кар'єра. Навчальний посібник. Київ; Центр учбової літератури, 2011. 520 с. Режим доступу: https://shron1.chtyvo.org.ua/Dakhno_Ivan/Dilova_kariera.pdf

7. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с. <https://salo.li/40a75e4>

8. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич, І.Б. Осечинська. 2-ге вид., стереотип. К.: МАУП, 2003. 208с. Режим доступу: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Moroz/0008777.pdf>

9. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. – 184 с. Режим доступу: <https://core.ac.uk/download/pdf/153578336.pdf>

10. Кайдалова Л. Г. К 15 Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. 2-ге вид., перероб. і допов. Х. : НФаУ, 2018. 140 с. Режим доступу: <https://surl.lu/vxprxgo> Калюжка Н. С.

11. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228с. Режим доступу: <https://vstup.htek.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/8.5-Kalyuzhna.pdf>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 22

12. Конспект лекцій «Діловий етикет» / укладач Л.С. Прокопович. Мукачево: МДУ, 2019. 36 с. Режим доступу: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi75/0055871.pdf>

13. Костриця Н.М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності. Навчальний посібник. Київ; Центр учбової літератури, 2006. 288 с. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/420469.pdf

14. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») Одеса: Фенікс, 2020. 79 с. Режим доступу: https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Kurova-A.V.-Psykhohihiya-splilkuvannya.pdf

15. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: Професіонал, 2007. 416 с.

16. Максименко С.Д., Соловієнко Н.О. Загальна психологія: навч.посіб. Київ: МАУП, 2000, 256 с. Режим доступу: http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/875/Maksimenko_S.D._Zagal%27na_psihologiya.pdf

17. Орбан-Лембрик Л.Е. Види психологічного впливу, 2020 // <https://cutt.ly/9MeEuPN>

18. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2007. 359 с.

19. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/63427/1/0057381.pdf>

20. Психологія: Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. усіх спец. денної та заочної форми навчання / Уклад.: М.О. Кононець. К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2014. 44 с.

21. Рогов Є.І. Настільна книга практичного психолога. Робота психолога з дорослими. К. 2012 [https://stud.com.ua/17564/psihologiya/nastilna_kniga_praktichnogo_psihologa_robo ta_psihologa_z_doroslimi](https://stud.com.ua/17564/psihologiya/nastilna_kniga_praktichnogo_psihologa_robo_ta_psihologa_z_doroslimi)

22. Скібіцька Л.І. Конфліктологія. Навчальний посібник. Київ; Центр учбової літератури, 2007. 382 с. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/416723.pdf

23. Управління конфліктами. Опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073 – менеджмент всіх форм навчання / Укл.: Мекшун Л.М. Чернігів: ЧНТУ, 2019. 72 с. Режим доступу: <https://surl.lj/mwfbpy>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.09-
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			05.01/073.00.1/Б/ОК19
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			-02-2025
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 23 / 23

24. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Навчальний посібник рекомендований МОН України. Київ; Центр учбової літератури, 2008. 222 с. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/417948.pdf

25. Чалдіні Роберт. Психологія впливу. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017. 361 с.

Допоміжна література

1. Виговський В.Г., Виговська О.А., Царук І.М., Ткачук А.Ю., Саннікова С.Б. Ефективність маркетингових бізнес-комунікацій на логістичних підприємствах. Економіка, управління та адміністрування. 2023. №2(104). С.37-44 URL:[https://doi.org/10.26642/jen-2023-2\(104\)-37-44](https://doi.org/10.26642/jen-2023-2(104)-37-44)

2. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228с. URL: <https://salo.li/Bb0cB54>

3. Максименко С.Д. Загальна психологія: навч.посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021, 272 с. URL: <https://salo.li/3834634>

4. Орбан-Лембрик Л.Е. Види психологічного впливу, 2020 // <https://cutt.ly/9MeEuPN>

5. Орлова К. Є., Царук І. М., Саннікова С. Б. Комунікативні аспекти наукових досліджень у сфері менеджменту. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2023. № 8. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-04-07>

11. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Бібліотека психологічної літератури: <https://psylib.kiev.ua>

2. Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського: <https://www.nbuv.gov.ua>