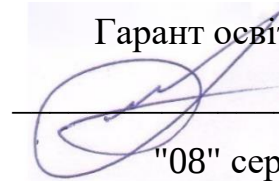


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ САДІВНИЦТВА

**Кафедра фізичного виховання та психолого-педагогічних
дисциплін**

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Гарант освітньої програми



Микола Коротєєв

"08" серпня 2024 р.

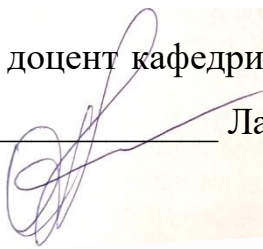
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА»

Освітній рівень: **перший (бакалаврський)**
Галузь знань: **23 «Соціальна робота»**
Спеціальність: **232 «Соціальне забезпечення»**
Освітня програма: **Соціальне забезпечення**
Факультет: **економіки і підприємництва**

Умань – 2024 р.

Робоча програма з дисципліни «Конфліктологія та професійна етика» для здобувачів вищої освіти спеціальності 232 «Соціальне забезпечення» освітньої програми «Соціальне забезпечення». – Умань: Уманський НУС, 2024. 10 с.

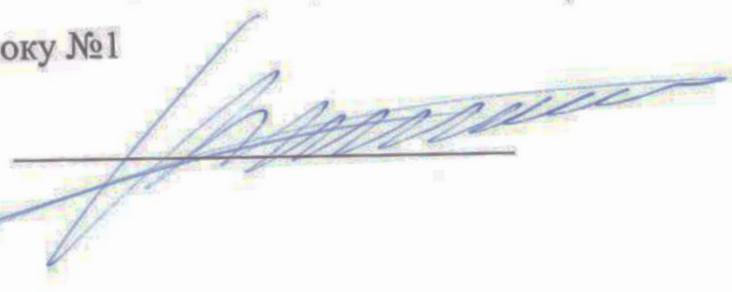
Розробник: кандидат психологічних наук, доцент кафедри фізичного виховання та психолого-педагогічних дисциплін _____ Лариса ОСАДЧА



Робоча програма затверджена на засіданні
кафедри фізичного виховання та психолого-педагогічних дисциплін

Протокол від «1» серпня 2024 року №1

Завідувач кафедри Мороз Ю.М.



«8» серпня 2024 року

Схвалено науково-методичною комісією факультету економіки і підприємництва

Протокол від «8» серпня 2024 року №1

Голова



Мудрак Р.П. «8» серпня 2024 року

(підпис)

(прізвище та ініціали)

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній рівень, назва освітньої програми	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів – 4,0	Галузь знань <u>23 Соціальна робота</u>	Обов’язкова
Модулів – 1	Спеціальність <u>232 Соціальне забезпечення</u>	Рік підготовки:
Змістових модулів – 4		2-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання –		Семестр
Загальна кількість годин – 120		3-й
		Лекції
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 4	Освітній рівень: перший (бакалаврський) Освітня програма: Соціальне забезпечення	32год./ 8год.
		Практичні, семінарські
		28год./4год.
		Самостійна робота
		60год./108год.
		Вид контролю: екзамен

2.МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

В сучасних умовах в значній мірі змінюються характер і зміст ділового спілкування. В зв'язку з цим складовою частиною професійної підготовки майбутніх соціальних працівників є курс „Конфліктологія та етика ділового спілкування”.

Необхідність вивчення даного курсу обумовлено тим, що професійна діяльність сучасного соціального працівника вимагає знань, умінь і навичок ділового спілкування з працівниками, представниками інших організацій, діловими партнерами та ін. А ефективність роботи спеціаліста у значній мірі залежить від уміння спілкуватися з людьми та вміння швидко і ефективно вирішувати конфлікти. Оволодіння основами етики ділового спілкування та конфліктології сприяє формуванню у студентів основ моральності та загальної культури особистості.

Мета вивчення дисципліни: сприяти теоретичній та практичній підготовці студентів до професійної діяльності ; сформувати науковий світогляд, вміння і навички спілкування, перцепції, конфліктології.

Завдання вивчення дисципліни: допомогти майбутнім спеціалістам дотримуватися протокольних вимог при офіційних зустрічах з діловими партнерами; формувати свій зовнішній образ (одяг, зачіска, макіяж, парфуми, прикраси, хода, постать, мова та ін.) у відповідності до іміджу ділової людини; ефективно проводити ділові бесіди по телефону; користуватися візитними картками; організовувати ділові прийоми поза офісом; вміння швидко і глибоко вникати в психологію іншої людини, вміти попереджувати та ефективно вирішувати конфлікти

Місце дисципліни у структурно-логічній схемі підготовки здобувачів вищої освіти: навчальна дисципліна «Конфліктологія та етика ділового спілкування» вивчається після «Соціальної філософії», разом з дисципліною «Соціальна психологія» і передуює вивченню дисципліни «Основи соціального забезпечення і т.ін.

При розробці семінарських занять головна увага зверталась на організацію самостійної роботи студентів, опрацювання найновішої літератури, обговорення повідомлень, рефератів, розв'язання проблемних психолого-педагогічних ситуацій, вивчення методів та методик.

Матриця компетентностей і програмних результатів навчання, що формуються під час вивчення навчальної дисципліни

Шифр компетентності	Компетентності	Шифр програмних результатів навчання	Програмні результати навчання
Загальні компетентності (ЗК)			
ЗК 2	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу	ПРН 19	Ефективно працювати як індивідуально, так і у складі міждисциплінарної команди фахівців
ЗК 3	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	ПРН 9	Виявляти готовність до взаємодії з колегами по роботі, приймати управлінські рішення в організації роботи виконавців;
ЗК 12	Здатність працювати в команді.	ПРН 19	Ефективно працювати як індивідуально, так і у складі міждисциплінарної команди фахівців;
ЗК 13	Здатність до міжособистісної взаємодії	ПРН 9	Виявляти готовність до взаємодії з колегами по роботі, приймати управлінські рішення в організації роботи виконавців;
ЗК 14	Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.	ПРН 19	Ефективно працювати як індивідуально, так і у складі міждисциплінарної команди фахівців;
ЗК 16	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.	ПРН 9	Виявляти готовність до взаємодії з колегами по роботі, приймати управлінські рішення в організації роботи виконавців;

ЗК17	Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності	ПРН 9	Виявляти готовність до взаємодії з колегами по роботі, приймати управлінські рішення в організації роботи виконавців;
Спеціально (фахові) компетентності (СК)			
СК 13	Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у професійній діяльності;	ПРН 19	Ефективно працювати як індивідуально, так і у складі міждисциплінарної команди фахівців;

Таблиця 2

Результати, методи навчання та методи контролю за навчальною дисципліною

Результати навчання за навчальною дисципліною		Методи навчання	Методи контролю
1.	Знання:		
1.1	засоби управлінського спілкування;	лекції, семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс-метод, самонавчання через Moodle	усне опитування, експрес-контроль, тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань, підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль
1.2	основи ділового протоколу;		
1.3	техніки активного слухання;		
1.4	етикет телефонної розмови; етикет ділового листування;		
1.5	особливості іміджу ділової людини;	лекції, семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс-метод, самонавчання через Moodle	усне опитування, експрес-контроль, тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань, підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль
1.6	національні особливості ділового етикету.	лекції, семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс-метод, самонавчання через	усне опитування, експрес-контроль, тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань,

		Moodle	підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль
1.7	Способи вирішення конфліктних ситуацій	лекції, семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс-метод, самонавчання через Moodle	усне опитування, експрес-контроль, тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань, підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль
1.8			
2.	Уміння/навички:		
2.1	користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування;	семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс-метод, самонавчання через Moodle ,інтерактивні техніки навчання, метод тренінгу	усне опитування, експрес-контроль, тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань, підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль
2.2	дотримуватися протокольних вимог при офіційних зустрічах з діловими партнерами		
2.3	формувати свій зовнішній образ (одяг, зачіска, макіяж, парфуми, прикраси, хода, постать, мова та ін.) у відповідності до іміджу ділової людини		
2.4	ефективно проводити ділові бесіди по телефону;		
2.5	користуватися візитними картками; організовувати ділові прийоми поза офісом;		
2.6	враховувати національні особливості ділових партнерів.		
2.7	Вміти продуктивно розв'язувати конфлікти	семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс-метод, самонавчання через Moodle	усне опитування, експрес-контроль, тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань,

		,інтерактивні техніки навчання, метод тренінгу	підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль
3.	Комунікація:		
3.1	Знати і використовувати засоби і функції міжособистісного спілкування	Практичне заняття, семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс-метод, самонавчання через Moodle, метод тренінгу	усне опитування, експрес-контроль, тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань, підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль
3.2	ефективно використовувати засоби міжособистісного спілкування		
4.	Відповідальність і автономія		
4.1	організація / планування власного навчання;	семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс-метод, самонавчання через Moodle	тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань, підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль. усне опитування, експрес-контроль
4.2	використовувати інформаційно- комунікаційні технології для пошуку, обробки, аналізувати та використовувати інформації з різних джерел.		

Таблиця 3

Методи навчання та методи контролю програмних результатів навчання

Програмний результат навчання		Метод навчання	Методи контролю
ПРН 9	Виявляти готовність до взаємодії з колегами по роботі, приймати управлінські рішення в організації роботи виконавців.	Лекція, семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс- метод, самонавчання через Moodle	тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань, підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль, усне опитування, експрес-контроль
ПРН 19	Ефективно працювати як індивідуально, так і у складі міждисциплінарної команди фахівців;	Лекція, семінарське заняття, робота в малих групах, рольові ігри, кейс- метод, самонавчання через Moodle	тестування, участь у дискусії, виконання індивідуальних і командних завдань, підготовка та представлення презентацій, контрольна (модульна) робота, підсумковий контроль, усне опитування, експрес-контроль

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Поняття спілкування

Спілкування - сутність і поняття. Спілкування як науково – практична проблема.. Моральні передумови ділового спілкування. Психологічна природа спілкування. Структура спілкування (комунікація, інтеграція, перцепція). Види професійного спілкування. Технологія спілкування. Зв'язок етики ділового спілкування з іншими дисциплінами.

Тема 2. Індивідуально-діалогове спілкування

Ділова бесіда – сутність та поняття. Функції бесіди. Види бесід. Підготовка до проведення ділової бесіди. Психологічне значення форми столу для спілкування.

Технологія та техніка проведення ділової бесіди (встановлення контакту в бесіді; орієнтування в ситуації та людях; обговорення проблеми і прийняття рішення). Класифікація типів співрозмовників. Аргументування положень, що висувуються. Уміння слухати. Уміння говорити. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Захист від некоректного співрозмовника. Чай та кава під час спілкування. Стенограма та аудіо запис розмови за допомогою диктофону.

Особливі види бесід. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру. Технологія спілкування за допомогою перекладача.. Заборонені теми для ділового спілкування. Заборонені дії співрозмовників у діловому спілкуванні. Технологія закінчення бесіди (вихід із контакту).

Змістовий модуль 2. Етика ділових відносин

Тема 3. Етика та етикет телефонного спілкування.

Телефон як засіб телефонного спілкування. Особливості телефонного спілкування.

Загальні правила телефонного спілкування. Правила телефонної розмови, коли телефонують вам. Правила телефонної розмови, коли телефонуєте ви.

Взаємодія керівника та секретаря під час користування телефоном. Правила користування телефаксом. Етика телефонної розмови з автовідповідачем.

Спеціальні випадки користування телефоном. Особливості користування телефоном у готелі. Телемаркетинг – сутність та поняття. Інтерактивне спілкування. Замовлення товарів по телефону. Правила користування телефоном – автоматом. Етика та етикет користування стільниковим телефоном. Телефонна розмова з хуліганом і брутальною людиною.

Тема 4. Етика та етикет колективних форм спілкування

Організація і проведення ділових засідань і нарад в колективі. Наради - сутність та поняття. Випадки необхідності скликання нарад. Види нарад. Етика змісту учасників нарад. Підготовка і проведення засідань і нарад. Раціональне проведення ділових нарад. Національні особливості проведення

нарад. Вимоги до ведучого наради. Нетрадиційні форми колективних форм спілкування.

Підготовка і проведення комерційних переговорів. Переговори - сутність та поняття. Підготовка до проведення переговорів. Види підготовки до переговорів. Зміст учасників делегації. Представлення повноважень. Правила поведінки на переговорах. Технологія (етапи, стратегія та тактика) ведення переговорного процесу. Неформальні відносини в процесі переговорів. Типові помилки під час переговорів.

Підготовка та проведення конференції.

Тема 5. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією

Публічний виступ перед аудиторією – роль та значення у сфері бізнесу. Види публічних виступів перед аудиторією.

Підготовка до виступу перед аудиторією. Механізм виникнення страху перед публічним виступом. Вибір теми і врахування слухацької аудиторії. Виступ за попередньо складеним текстом або імпровізація.

Техніка публічного виступу. Стиль, тип і манери виступаючого. Правила початку виступу. Правила розгортання виступу і заволодіння увагою слухачів.

Культура мови виступаючого. Ділова риторика. Дохідливість мови. Грамотність мови.

Наочність, її значення під час публічного виступу.

Характеристика окремих видів публічних виступів перед аудиторією. Офіційний виступ жінок. Неофіційний виступ жінок. Виступ жінок перед великою аудиторією. Виступ жінок по телебаченню. Офіційний виступ чоловіків. Неофіційний виступ чоловіків. Виступ чоловіків перед великою аудиторією. Виступ чоловіків по телебаченню.

Тема 6. Етика невербального спілкування.

Ethics of nonverbal communication.

Невербальні комунікації – сутність та поняття. Невербальне спілкування. Функції невербального спілкування. Структура невербального спілкування (етика погляду, міміка, жестикуляція, інтонація і тембр голосу, пози і осанка тощо).

Розпізнання внутрішнього психічного стану людини за невербальними аспектами спілкування. Жести й міміка, що свідчать про брехню. Етика різних видів рукостискань. Етика поцілунків та обіймів

Тату та татуаж - сутність та функції. Історія тату та татуажа – їх сучасна інтерпретація. Пірсінг – сутність та походження.

Вимоги до невербальних проявів спілкування у діловій сфері. Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести. Міжнаціональні відмінності невербального спілкування.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Спілкування як основа комунікації												
<i>Тема 1. Поняття спілкування</i>	26	6	4			12		2				18
<i>Тема 2. Індивідуально-діалогове спілкування</i>	18	4	4			14			2			18
Разом за змістовим модулем 1	44	10	8			26		2	2			36
Змістовий модуль 2. Етика ділових відносин												
<i>Тема 3. Етика та етикет телефонного спілкування.</i>	18	6	4			8		2				18
<i>Тема 4. Етика та етикет колективних форм спілкування .</i>	18	4	6			8		2				18
<i>Тема 5. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією</i>	18	6	4			8		2				18
<i>Тема 6. Етика невербального спілкування. Ethics of nonverbal communication.</i>	22	6	6			10			2			18
Разом за змістовим модулем 2	76	22	20			34		6	2			72
<i>Усього годин</i>	120	32	28			60		8	4			108

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
1	Засоби спілкування	4	2
2	Візуальна психодіагностика	6	
3	Тренінг „Ділова бесіда”	4	
4	Етикет телефонного спілкування.	4	
5	Етикет колективних форм спілкування	6	
6	Етика невербального спілкування	4	2

7. Самостійна робота.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
1	Поняття спілкування	10	18
2	Індивідуально-діалогове спілкування	10	18
3	Етика та етикет телефонного спілкування.	10	18
4	Етика та етикет колективних форм спілкування	10	18
5	Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	10	18
6	Етика невербального спілкування.	10	18

Самостійна робота студентів

Тема 1: Поняття спілкування

1. Поняття спілкування.
2. Спілкування як науково – практична проблема.
3. Моральні передумови ділового спілкування.
4. Психологічна природа спілкування.

Завдання 1. Вирішити тести вікторини з теми “З історії спілкування.

Завдання 2. Вирішити тести вікторини з теми “Повсякденний етикет”.

Питання та завдання для самостійного вивчення

1. Зв’язок етики ділового спілкування з іншими дисциплінами.
2. Розвиток етики и етикету в античному світі.
3. Розвиток етики и етикету в Західній Європі.
4. Розвиток етики и етикету на Сході.

5. Розвиток етики и етикету в Азії.
6. Розвиток етики и етикету в слов'янських країнах.
7. Розвиток етики и етикету в Україні.

Завдання 1. Вивчити розділ “Основні принципи етикету и його значення” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Основні принципи етикету и його значення.

Завдання 2. Вивчити розділ “Повсякденний етикет” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Повсякденний етикет.

Завдання 3. Вивчити розділ “З історії етикету” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ З історії етикету.

Завдання 4. Вивчити матеріали “шкали часу” “Історія етикету” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Історія етикету.

Завдання 5. Вивчити теми “Тема 1. Етичні фактори в економіці”, “Тема 2. Етика управління” електронного навчального посібника.

Теми рефератів

1. Аристотель - батько етики.
2. «Протестантська етика і дух капитализму» (Макс Вебер, Вернер Зомбарт и Эрих Фромм).
3. Етика конфуціанства.
4. Біблія – перший навчальний посібник з етики та етикету.
5. Сучасна етика та етикет у українському суспільстві.

Література: 1; 7.С.3-20; 26.С.5-83; 40.С.3-27; 46; 65; 79.С.6-8; 87; 88.

Тема

Завдання 4. Вивчити розділ “3.2.Вплив особистісних якостей на спілкування” електронного навчального посібника.

Завдання 5. Вивчити розділ “4.5. Візитні картки” електронного навчального посібника.

Завдання 6. Вивчити розділ “5.3.Діловий одяг” електронного навчального посібника.

Література: 1; 7.С.69-70,89-114,231-236; 13; 25; 40.С.27-31,170-178; 45; 64.С.104-115; 65; 69; 79.С.9-13; 83; 87; 88.

Тема 2: Індивідуально-діалогове спілкування

1. Сутність та функції бесіди. Види бесід.
2. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Психологічне значення форми столу для спілкування.

3. Техніка проведення бесіди (встановлення контакту в бесіді; орієнтування в ситуації та людях; обговорення проблеми і прийняття рішення). Основні правила бесіди.
4. Класифікація типів співрозмовників.
5. Заборонені теми для ділового спілкування. Заборонені дії співрозмовників у діловому спілкуванні.
6. Закінчення бесіди (вихід із контакту).

Завдання 1. Вирішити тести вікторини з теми “Діловий етикет спілкування”.

Питання та завдання для самостійного вивчення

1. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами.
2. Аргументування положень, що висуваються.
3. Уміння слухати.
4. Уміння говорити.
5. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.
6. Бесіда виховного характеру.
7. Захист від некоректного співрозмовника.
8. Чай та кава під час спілкування.
9. Технологія спілкування за допомогою перекладача.
10. Стенограма та аудіо запис розмови за допомогою диктофону.

Завдання 1. Вивчити розділ “Абетка ділового спілкування” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Діловий етикет \ Абетка ділового спілкування.

Завдання 2. Вивчити розділ “Як раніше вели бесіду” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Традиції і обряди \ Як раніше вели бесіду.

Завдання 3. Вивчити розділ “3.3. Діалогове спілкування” електронного навчального посібника.

Завдання 4. Вивчити розділ “4.4. Особливості спілкування через перекладача” електронного навчального посібника.

Література: 1; 7.С.47-52,143-163; 26.С.100-112,126-143; 40.С.60-72,191-214; 65; 79.С.14-20; 87; 88.

Тема 4: Етика та етикет телефонного спілкування.

1. Телефон як засіб телефонного спілкування. Особливості телефонного спілкування.
2. Правила телефонної розмови, коли телефонують вам.
3. Правила телефонної розмови, коли телефонуєте ви.
4. Телефонна розмова з хуліганом і брутальною людиною.
5. Особливості розмови з автовідповідачем.

6. Етика та етикет користування стільниковим телефоном.
7. Спеціальні випадки користування телефоном.

Завдання 1. Зробить тренування з телефонного спілкування за допомогою бутафорських апаратів за ситуацією “Розмова, коли телефонують вам”.

Завдання 2. Зробить тренування з телефонного спілкування за допомогою бутафорських апаратів за ситуацією “Розмова, коли телефонуєте ви”.

Питання та завдання для самостійного вивчення

1. Правила телефонної розмови за Джоном Ягером.
2. Особливості користування телефоном у готелі.
3. Телемаркетинг – сутність та поняття. Інтерактивне спілкування. Замовлення товарів по телефону.
4. Правила користування телефоном – автоматом.
5. Взаємодія керівника та секретаря під час користування телефоном.
6. Правила користування телефаксом.

Завдання 1. Вивчити розділ “Телефон” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Тури \ Телефон.

Завдання 2. Вивчити розділ “Телефонні розмови” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Діловий етикет \ Телефонні розмови.

Завдання 3. Вивчити розділ “3.5.Спілкування по телефону” електронного навчального посібника.

Теми рефератів

1. Історія винаходу та розвиток телефонного зв'язку.
 2. Інтерактивна телефонна комерція та її етичні проблеми.
 3. Організація та розвиток стільникового зв'язку.
- Література: 1; 7.С.83-85,211-220; 26.С.137; 40.С.137-148; 65; 79.С.21-25; 87; 88.

Тема 5: Етика та етикет колективних форм спілкування

1.Організація і проведення ділових засідань і нарад в колективі

- 1.1.Підготовка і проведення засідань і нарад
- 1.2.Техніка проведення засідань і нарад.
- 1.3.Раціональне проведення ділових нарад.
- 1.4.Нетрадиційні форми колективних форм спілкування.

2.Підготовка і проведення комерційних переговорів

- 2.1.Підготовка до переговорів. Види підготовки до переговорів.
- 2.2.Представлення повноважень. Правила поведінки на переговорах.
- 2.3.Технологія (етапи, стратегія та тактика) ведення переговорного процесу.

2.4. Неформальні відносини в процесі переговорів. Типові помилки під час переговорів.

3. Підготовка та проведення конференції.

Питання та завдання для самостійного вивчення

Завдання 1. Вивчити розділ “Переговори” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Діловий етикет \ Переговори.

Завдання 2. Вивчити розділ “Підготовка конференції” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Діловий етикет \ Підготовка конференції.

Завдання 3. Вивчити розділ “3.4. Групові форми ділового спілкування” електронного навчального посібника.

Завдання 4. Вивчити розділ “4.2. Етика і психологія ділових бесід і переговорів” електронного навчального посібника.

Література: 1; 7.С.86-88,121-142; 26.С.144-161; 40.С.73-105,215-238; 52; 65; 79.С.43-65; 87, 88.

Тема 6: Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією.

1. Механізм виникнення страху перед публічним виступом.
2. Підготовка до виступу перед аудиторією.
 - 2.1. Розмова за попередньо складеним текстом або імпровізація.
 - 2.2. Вибір теми і врахування слухацької аудиторії.
3. Техніка публічного виступу.
 - 3.1. Стиль, тип і манери виступаючого
 - 3.2. Як почати виступ.
 - 3.3. Як розгорнути виступ і заволодіти увагою слухачів.
4. Культура мови виступаючого.
 - 4.1. Ділова риторика.
 - 4.2. Дохідливість мови.
 - 4.3. Грамотність мови.
5. Наочність, її значення під час публічного виступу.

Питання та завдання для самостійного вивчення

1. Офіційний виступ жінок.
2. Неофіційний виступ жінок.
3. Виступ жінок перед великою аудиторією.
4. Виступ жінок по телебаченню.
5. Офіційний виступ чоловіків.

6. Неофіційний виступ чоловіків.
7. Виступ чоловіків перед великою аудиторією.
8. Виступ чоловіків по телебаченню.

Завдання 1. Вивчити розділ “Зовнішній вид жінки” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Ваш зовнішній вид и ваш імідж \ Зовнішній вид політика \ Зовнішній вид жінки.

Завдання 2. Вивчити розділ “Зовнішній вид чоловіка” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Ваш зовнішній вид и ваш імідж \ Зовнішній вид політика \ Зовнішній вид чоловіка.

Література: 1; 7.С.42; 26.С.162-176; 35; 40.С.161-169; 47; 54; 61; 65; 79.С.29-42; 87; 88.

Тема 8: Етика невербального спілкування.

1. Невербальні комунікації – сутність та поняття.
2. Структура невербального спілкування (етика погляду, міміка, інтонація і тембр голосу, жестикуляція, пози).
3. Етика різних видів рукостискань.
4. Жести й міміка, що свідчать про обман.
5. Етика поцілунків та обіймів.
6. Міжнаціональні відміни невербального спілкування.

Завдання 1. Вирішити тести вікторини з теми “Невербальне спілкування”.

Питання та завдання для самостійного вивчення

1. Пірсінг – сутність та походження.
2. Тату та татуаж – сутність та походження.
3. Ненормативне невербальне спілкування.

Завдання 1. Вивчити розділ “Невербальне спілкування” мультимедійного навчального посібника за адресою: КМ \ Титульний аркуш \ Статті \ Зміст енциклопедії \ Невербальне спілкування.

Завдання 2. Вивчити матеріали додатку “Додаток 6. Кінесика” електронного навчального посібника.

Теми рефератів

1. Мова без слів – що це таке ?
2. Історія тату та татуажа – їх сучасна інтерпретація.
3. Пірсінг – сутність та походження.

Література: 1; 7.С.165-176; 14; 26.С.113-125; 40.С.239-262; 50.С.178-182; 56; 65; 79.С.81-98; 85; 87; 88.

8. Розподіл балів, які отримують студенти

	Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				Підсумковий контроль (екзамен)	Загальна сума балів
Кількість балів за змістовий модуль									30	100
Теми	T1	T2	T3	МК1	T4	T5	T6	МК2		
Кількість балів за темами і модульний контроль	5	5	5	3	5	6	6	3		
– практичні заняття	4	4	4		4	5	5			
– виконання СРС	1	1	1		1	1	1			

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

9. Методи навчання

Реалізація передбачених навчальним планом організаційних форм вивчення психології управління вимагає забезпечити відповідність методики навчання, контролю та оцінювання кредитно-модульній та модульно-рейтинговій системі організації навчального процесу. Це передбачає приведення керівництва навчальною діяльністю студентів на лекційних і практичних заняттях, управління його самостійною роботою у позааудиторний час у відповідність до сучасних принципів взаємодії викладача і студентів.

У відповідності до цих передумов та відведеного часу на реалізацію поставлених навчально-освітніх завдань, вивчення психології управління має реалізовуватися методами, які адекватно відповідають визначеним навчальним планом організаційним формам навчання: лекції, практичні заняття, семінари, індивідуальні заняття, консультації з викладачами, самонавчання, інтерактивні заняття.

Лекції використовуються для розгорнутого теоретичного повідомлення, наукового аналізу та обґрунтування складних і об'ємних наукових проблем, дають можливість системно, в логічній послідовності і строгій структурності

засвоїти теоретичний матеріал. Різновидом лекцій є проблемні лекції, лекції-бесіди.

На проблемних лекціях викладач за допомогою спеціальних запитань звертається до досвіду студентів, залучає їх до активної навчальної діяльності (аналізувати певну наукову чи практичну проблему, здійснювати порівняльний аналіз, виділити суттєві ознаки).

Під час лекції-бесіди викладач, висуваючи певну проблему, обмірковує вголос, наводить докази та антидокази, надає можливість слухачам відповідати на поставлені запитання і обмінюватися думками, допомагає їм самостійно робити висновки для практичної діяльності. Під час такої лекції спрощується зміст навчального матеріалу, більш детально аналізуються проблеми, підтримується тісний контакт лектора із слухачами, з'ясовується рівень і глибина засвоєння матеріалу. Дані лекції активізують навчально-пізнавальну діяльність і сприяють підвищенню ефективності навчального процесу.

Для поглиблення і закріплення знань, формування переконань проводяться семінарські заняття. Специфіка даних занять полягає в тому, що на таких заняттях відбувається колективний науковий пошук проблеми і шляхів її ефективного розв'язання. Слухачі аналізують проблему, виявляють причинно-наслідкові зв'язки, висувають шляхи її оптимального вирішення, відповідають на запитання, дискутують. Умовно можна сказати, що семінар – це творче поєднання позитивних властивостей бесіди й дискусій, але на більш високому методичному, науковому й теоретичному рівні. Він виконує такі основні функції: пізнавальну, виховну і контрольну, дає змогу оцінити рівень опанування студентами програмного матеріалу, вносить в дидактичний процес певні корективи.

На практичних заняттях, які тісно пов'язані з лекціями і семінарами, отримані знання застосовуються для вирішення практичних завдань. Ці заняття спрямовані на вміння організувати власну навчально-пізнавальну діяльність і набуття первинних практичних навичок і умінь застосувати отримані знання на практиці; визначати цілі своєї діяльності, окреслювати завдання та умови їх вирішення, здійснювати самоконтроль, самооцінку власної роботи, вносити необхідні корективи. Для пізнання студентами своїх індивідуально-психологічних особливостей, пов'язаних з управлінням (дослідження спрямованості особистості, лідерських і підприємницьких якостей, рівня психологічної готовності до управління, схильності до ризику, оцінки стилів управління і способів керівництва, типів керівництва, визначення кар'єрних орієнтацій, дослідження рівня домагань, вміння слухати, самоконтроль у спілкуванні, стилю і поведінки в конфліктних ситуаціях, особливостей ділового спілкування тощо) проводяться психологічні практикуми. Вони дають можливість студентам побачити свої „сильні” і „слабкі” сторони, визначити особистісний профіль управлінської діяльності. В разі необхідності викладач надає індивідуальні психологічні консультації. Психологічний практикум проводиться в кінці практичних занять, психодіагностичні методики використовуються „вручну”.

Велике значення у процесі психологічної підготовки студентів відіграє самостійна робота та самоосвіта. З метою повторення і глибшого засвоєння навчального матеріалу, вмінням його застосувати на практиці слухачам

пропонуються виконувати індивідуальні домашні завдання (описати принципи управлінської діяльності, проаналізувати вплив психологічних факторів на процес управління, скласти професіограму та психограму керівника аграрного формування, охарактеризувати основні умови позитивної мотивації керівників в своєму господарстві, скласти перелік факторів, які сприяють службовому росту, підібрати діагностичні методики, за допомогою яких можна діагностувати комунікативні бар'єри, розробити програму ведення коротких переговорів та принципи створення реклами). Такі завдання вчать слухачів самостійно працювати з психологічною літературою, осмислювати свій практичний досвід, мислити творчо

Впровадження інтерактивних методик у викладання дисципліни дає змогу докорінно змінити ставлення до об'єкта навчання, перетворивши його на суб'єкт. Даний метод навчання полягає насамперед у підвищенні навчально-виховної ефективності занять, і як наслідок - у значному зростанні рівня реалізації принципів свідомості, активності та якості знань, умінь і навичок, які набули студенти. У працях зарубіжних педагогів цей новий підхід має назву "навчання за методом участі", "кооперативне навчання", коли створюється можливість обговорення кожної проблеми, доведення, аргументування власного погляду. Це сприяє не лише глибшому розумінню навчального матеріалу, а й розвитку мислення та мовлення. Інтерактивне навчання у вищій школі передбачає докорінну зміну методичних стереотипів, які сформувалися у викладачів.

При викладанні дисципліни використовуються наступні форми навчальної діяльності: фронтальна, парна, індивідуальна та групова.

Найпоширенішою є групова форма, яка є формою організації навчання в малих групах студентів, об'єднаних загальною навчальною метою за опосередкованого керівництва викладачем і в співпраці зі студентами. Викладач у груповій навчальній діяльності керує роботою кожного студента опосередковано, через завдання, які він пропонує групі та які регулюють діяльність студентів.

Стосунки між викладачем та студентом набувають ознак співпраці, тому що педагог безпосередньо втручається у роботу груп тільки в тому разі, якщо в студентів виникає запитання і вони самі звертаються по допомогу до викладача. Це їхня спільна діяльність. Групова навчальна діяльність не ізолює учнів один від одного, а навпаки, дає змогу реалізувати природне прагнення до спілкування, взаємодопомоги й співпраці.

10. Методи контролю

Кредитно-модульна система організації навчального процесу (КМСОНП) передбачає постійну самостійну роботу студента з оволодіння знаннями і уміннями, передбаченими програмою навчального предмету, періодичну звітність про здобутий рівень підготовки перед викладачем, оцінювання викладачем рівня підготовки студента.

Контроль успішності студента здійснюється з використанням методів і засобів, які визначені вченою радою УНУ.

Різні види контролю (поточний, модульний, семестровий) дають можливість викладачеві проаналізувати якість засвоєння студентом знань,

рівень сформованості навичок та вмінь, а студентів здійснити самоаналіз своєї теоретичної і практичної підготовки і, у разі потреби, отримати допомогу викладача, виправити помилки. **Попередній контроль** (діагностика вихідного рівня знань студентів) застосовуємо як передумову для успішного планування і керівництва навчальним процесом. Він дає змогу визначити наявний рівень знань для використання їх викладачем як орієнтування у складності матеріалу. Формою попереднього контролю є вхідний контроль знань. **Поточний контроль** знань є органічною частиною всього педагогічного процесу і слугує засобом виявлення ступеня сприйняття (засвоєння) навчального матеріалу. Управління навчальним процесом можливе тільки на підставі даних поточного контролю. Головне завдання поточного контролю - допомогти студентам організувати свою роботу, навчитись самостійно, відповідально і систематично вивчати увесь навчальний матеріал. Також поточний контроль має навчити студентів готуватись до перевірки з першого дня занять і кожного дня, а не наприкінці семестру або навчального року. **Рубіжний (тематичний, модульний) контроль** знань є показником якості вивчення окремих розділів, тем і пов'язаних з цим пізнавальних, методичних, психологічних і організаційних якостей студентів. Його завдання - сигналізувати про стан процесу навчання студентів для вжиття педагогічних заходів щодо оптимального його регулювання. **Рубіжний контроль** може проводитися усно й письмово, у вигляді контрольної роботи, індивідуально або у групі. **Підсумковий контроль** являє собою залік студентів з метою оцінки їх знань і навичок. Основними формами контролю знань студентів є контроль на лекції, на семінарських і практичних заняттях, у позааудиторний час, на консультаціях, заліках і іспитах. **Поточний контроль на практичних, семінарських і лабораторних заняттях** проводиться з метою виявлення готовності студентів до занять у таких формах: вибіркове усне опитування перед початком занять; фронтальне стандартизоване опитування за картками, тестами протягом 5-10 хв.; фронтальна перевірка виконання домашніх завдань; виклик до дошки окремих студентів, письмові відповіді на окремі запитання; оцінка активності студента у процесі занять, внесених пропозицій, оригінальних рішень, уточнень і визначень, доповнень попередніх відповідей і т. ін.; письмова (до 45 хв.) контрольна робота. **Контроль у позааудиторний час:** перевірка перебігу виконання домашніх завдань, науково-дослідних робіт; презентацій, есе. Оцінюються якість і акуратність виконання, точність і оригінальність рішень, вміння працювати зі спеціальною літературою, наявність елементів дослідження, виконання завдання у встановленому обсязі відповідно до заданих строків. Перевірка конспектів лекцій і рекомендованої літератури. Перевірка і оцінка рефератів по частині лекційного курсу, який самостійно пророблюється. Індивідуальна співбесіда зі студентом на консультаціях. Проведення навчальних конкурсів і олімпіад на кращого знавця предмета, кращого зі спеціальності.

Виконаний вид навчальної роботи зараховується студенту, якщо він отримав необхідну кількість балів, встановлену для дисципліни. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи в межах даного модуля, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю

За навчальний курс за умови виконання всіх обов'язкових, передбачених навчальною програмою завдань, студент може набрати рейтингових 100 балів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

12. Інформаційні ресурси

1. <http://psychologis.com.ua/sinton-programma.htm> - інформація про мнемоніку, синтон-програма
2. <https://golengovskaya.wordpress.com/category> — психологічні новини, бібліотека, тести
3. <https://www.google.com/search?q> - психоаналіз сновидінь, галерея картин відомих художників на тему сновидінь
4. <https://www.google.com/search?q> - відомості про психологічне консультування
5. <http://psy.piter.com> - статті, психологічні новини

16. Перезарахування та визнання результатів навчання

Перезарахування та визнання результатів навчання з дисципліни «Конфліктологія та професійна етика» відбувається відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання в інших ЗВО в Уманському національному університеті, відповідно до вимог Закону України «Про вищу освіту», постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про порядок реалізації права на академічну мобільність», Конвенції про визнання кваліфікацій з вищої освіти в європейському регіоні

(Лісабонській конвенції), стандартів вищої освіти, нормативних документів Міністерства освіти і науки України.

Положення регламентує порядок визнання результатів навчання для учасників програм академічної мобільності з урахуванням засад Європейської кредитної трансферно-накопичувальної системи

17. Політика академічної доброчесності

У процесі навчання з дисципліни «Конфліктологія та професійна етика», студенти повинні дотримуватися встановлених правил академічної доброчесності, визначених Кодексом доброчесності Уманського національного університету. При підготовці рефератів, виконанні індивідуальних науково-дослідних завдань, а також під час проведення контрольних заходів очікується, що всі роботи подані студентами будуть їхніми оригінальними дослідженнями та міркуваннями.

Будь-які види порушення академічної доброчесності, зокрема плагіат, неправомірне використання чужих ідей, фальсифікація даних чи співучасть у таких діях, є абсолютно неприпустимими і не толеруються. Виявлення ознак академічної недоброчесності у письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від обсягу порушення.

З метою запобігання порушенням і підвищення якості академічних робіт, студентам настійно рекомендується користуватися належними академічними ресурсами та інструментами для перевірки робіт на плагіат, а також звертатися за консультаціями з питань правильного цитування і академічного письма.

18. Зміни у робочій програмі на 2025-2026 рік

1. Здійснено коригування у розподілі балів.
2. Оновлення перелік рекомендованої літератури та інформаційних ресурсів.